

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANELY RIBEIRO

**ANÁLISE DE SITUAÇÃO NA CRISE ORGANIZACIONAL: ESPAÇO PARA
TEORIA DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA NA RELAÇÃO DE COMPLEXIDADE?**

**CURITIBA
2010**

ANELY RIBEIRO

**ANÁLISE DE SITUAÇÃO NA CRISE ORGANIZACIONAL: ESPAÇO PARA
TEORIA DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA NA RELAÇÃO DE COMPLEXIDADE?**

Tese apresentada ao curso de Pós-Graduação em Letras - Estudos Lingüísticos - Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de doutora em Letras.

Orientadora: Profª Drª Elena Godoi

**CURITIBA
2010**

Catálogo na publicação
Sirlei do Rocio Gdulla – CRB 9ª/985
Biblioteca de Ciências Humanas e Educação - UFPR

Ribeiro, Anely

Análise de situação na crise organizacional: espaço para
teoria da polidez lingüística na relação de complexidade? /
Anely Ribeiro. – Curitiba, 2010.
173 f.

Orientadora: Profª Drª Elena Godoi

Tese (Doutorado em Letras) – Setor de Ciências Humanas,
Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná.

1. Comunicação nas organizações – crise. 2. Comunicação nas organizações – contexto. 3. Lingüística – comunicação. I. Título.

CDD 401.4



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS,
LETRAS E ARTES
COORDENAÇÃO DO CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO EM LETRAS

PARECER

Defesa de tese da doutoranda ANELY RIBEIRO para obtenção do título de **Doutora em Letras**.

Os abaixo assinados ELENA GODOI, MARGARIDA MARIA KROHLING KUNSCH, CLEUSA ANDRADE SCROFERNEKER, JAIR ANTÔNIO DE OLIVEIRA, e CELSI BRÖNSTRUP SILVESTRIN arguíram, nesta data, a candidata, a qual apresentou a tese:

“ANÁLISE DE SITUAÇÃO NA CRISE ORGANIZACIONAL: ESPAÇO PARA TEORIA DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA NA RELAÇÃO DE COMPLEXIDADE?”

Procedida a arguição segundo o protocolo que foi aprovado pelo Colegiado do Curso, a Banca é de parecer que a candidata está apta ao título de **Doutora em Letras**, tendo merecido os conceitos abaixo:

Banca	Assinatura	APROVADA Não APROVADA
ELENA GODOI		Aprovada
MARGARIDA M. KROHLING KUNSCH		Aprovada
CLEUSA ANDRADE SCROFERNEKER		Aprovada
JAIR ANTÔNIO DE OLIVEIRA		Aprovada
CELSI BRÖNSTRUP SILVESTRIN		Aprovada

Curitiba, 24 de agosto de 2010


Prof. Dr. Maria José Foltran
Coordenadora



Ata quadringentésima octogésima segunda, referente à sessão pública de defesa de tese para a obtenção de título de doutora a que se submeteu a doutoranda **ANELY RIBEIRO**. No dia vinte e quatro de agosto de dois mil e dez, às quatorze horas e trinta minutos, na sala 1005-B, 10.º andar, no Edifício Dom Pedro I, do Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná, foram instalados os trabalhos da Banca Examinadora, constituída pelos seguintes Professores Doutores: **ELENA GODOI**, Presidente, **MARGARIDA MARIA KROHLING KUNSCII**, **CLEUSA ANDRADE SCROFERNEKER**, **JAIR ANTÔNIO DE OLIVEIRA**, e **CELSI BRÖNSTRUP SILVESTRIN** designados pelo Colegiado do Curso de Pós-Graduação em Letras, para a sessão pública de defesa de tese intitulada “ANÁLISE DE SITUAÇÃO NA CRISE ORGANIZACIONAL: ESPAÇO PARA TEORIA DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA NA RELAÇÃO DE COMPLEXIDADE?” apresentada por **ANELY RIBEIRO**. A sessão teve início com a apresentação oral da doutoranda sobre o estudo desenvolvido. Logo após a senhora presidente dos trabalhos concedeu a palavra a cada um dos Examinadores para as suas arguições. Em seguida, a candidata apresentou sua defesa. Na sequência, a Professora **ELENA GODOI** retomou a palavra para as considerações finais. Na continuação, a Banca Examinadora, reunida sigilosamente, decidiu pela aprovação da candidata. Em seguida, a senhora Presidente declarou **APROVADA** a candidata, que recebeu o título de **Doutora em Letras**, área de concentração **Estudos Linguísticos**, devendo encaminhar à Coordenação em até 60 dias a versão final da tese. Encerrada a sessão, lavrou-se a presente ata, que vai assinada pela Banca Examinadora e pela candidata. Feita em Curitiba, no dia vinte e quatro de agosto de dois mil e dez. xxx

Dr.^a Margarida Maria Krohling Kunsch

Dr. ~~Jair Antônio~~ de Oliveira

Anely Ribeiro

DEDICATÓRIA

In Memoriam

Aos pais: Maria e Agenor Ribeiro

Ao Bobby pela convivência de 20 anos

Às amigas Irma Bustos Marchese (Soledad) e Terezinha de Jesus Menezes Piedade

Avô e avós: Antonio e Anna Bonzanini e Maria José Ribeiro.

Ao relacionamento marcado pela presença, amizade, confiança e apoio profissional e pessoal recebidos da Profa. Dra. Celsi Brönstrup Silvestrin, iniciado na trajetória histórica em 1981.

À Profa. Jornalista Lenira Loureiro - Universidade Federal de Santa Maria pelo apoio literário que me levou à escolha da habilitação em Relações Públicas, início do percurso de estudos 1979-1982.

À Profa. Dra. Margarida Maria Krohling Kunsch pelo apoio na produção científica e na vida pessoal com atenção, coerência e amizade desde meu ingresso na carreira docente na Universidade Federal do Paraná, em 1991.

Às vítimas e familiares em acidentes aéreos no mundo, em especial os envolvidos com o Airbus A-320 da TAM, em 2007.

AGRADECIMENTOS

Deus e às Forças Espirituais Positivas do Universo, presentes em todos os momentos e fases, como alicerces que me guiam.

Colegas do Decom - Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Paraná - pelo apoio nos afastamentos e fomento à pesquisa.

Ao amigo e colega Prof. Dr. Jair Antônio de Oliveira pelo incentivo demonstrado nas interlocuções que tivemos desde 1992 nos aspectos científicos e pessoais.

À amiga e colega Profa. Dra. Cleusa Maria Andrade Scroferneker pela “ajuda” na tese e na produção científica: exemplo em dedicação, competência e sabedoria na interface entre os “complexos mundos” da vida pessoal com a academia.

Aos colegas da Pós-Graduação em Letras – UFPR que compartilhei dúvidas, questionamentos e críticas no Grupo de Pesquisa “Linguagem e Cultura” – UFPR, de 2003-2008.

À Coordenação e ao Colegiado do Curso de Pós-Graduação em Letras pelos apoios, incentivos e esclarecimentos fundamentais nesse percurso.

Ao colega e amigo Fausto Rodrigues Teixeira, médico do trabalho na UFPR, incansável na assistência bio-psico-social, imprescindível na minha trajetória.

Amigos(as) do convívio presencial (Glaucia da Silva Brito, Delma Maskow, Cleci e Sabino Azambuja, Marcelo Hagebock Guimarães, Helga Lúcia Campos, Sandra Baccili, Celany Vieira, Marcelo Smaniotto Gonçalves, Sandra Andrade e Isabel Estevez Cardoso) e à distância (Acela Maria Spies Sieben, Tia Clélia de Menezes Spies, Zully Tenório Fernandez e Francisco) que me deram os abraços, ombros, as expressões verbais e não-verbais, o incentivo e a paciência mesmo quando não pude dar a atenção que mereciam.

À Profa. Dra. Elena Godoi pelo incentivo e apoio no ingresso ao doutorado, pelas disciplinas ministradas, nossa parceria na produção científica com reconhecimento nacional e internacional, às adequações finais da tese e pela Coordenação dos encontros no Grupo de “Pesquisa Linguagem e Cultura”. Meu cordial OBRIGADA!!

Às Bancas compostas para o Exame de Qualificação e para a Defesa de Tese: obrigada pelo interesse, apoio, dedicação para a tese e nas pesquisas futuras.

“Estamos, a um só tempo, dentro e fora da natureza. Somos seres, simultaneamente, cósmicos, biológicos, culturais, cerebrais, espirituais.... Nosso pensamento, nossa consciência, que nos fazem conhecer o mundo físico, dele nos distanciam ainda mais.”

(MORIN, 2006, p. 38)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	CAPÍTULO I - COMUNICAÇÃO: ABORDAGENS DOS ESTUDOS LINGÜÍSTICOS E DA TEORIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL E SUAS INTERFACES NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	19
2.1	PERSPECTIVAS E ABORDAGENS NOS ESTUDOS EM TEORIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL	19
2.2	ALGUMAS TEORIAS SOBRE A COMUNICAÇÃO: ESTUDOS LINGÜÍSTICOS	30
2.3	PERSPECTIVAS TEÓRICAS DA/SOBRE A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E CONTRIBUIÇÕES SOB O FOCO DA PRAGMÁTICA LINGÜÍSTICA	44
2.3.1	Panorama de Investigações no Brasil	45
2.3.2	Algumas abordagens sobre comunicação organizacional - âmbito internacional	51
2.3.3	Linguagem e cultura: aproximações teóricas com a pragmática lingüística e a comunicação organizacional	61
2.4	CONFIRMAÇÃO DE HIPÓTESE	70
3	CAPÍTULO II - PARADIGMA DA COMPLEXIDADE: CAMINHADA DE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO NA PESQUISA SOBRE COMUNICAÇÃO (ORGANIZACIONAL) E OS ESTUDOS LINGÜÍSTICOS	71
3.1	ORIGENS E PRINCÍPIOS DO PARADIGMA DA COMPLEXIDADE EM MORIN	71
3.2	OS PRINCÍPIOS OPERADORES DO PARADIGMA DA COMPLEXIDADE	75
3.3	O PARADIGMA E O MÉTODO	82
4	CAPÍTULO III - ESTUDOS LINGÜÍSTICOS: PRAGMÁTICA - FOCO NA POLIDEZ LINGÜÍSTICA	88
4.1	NOÇÕES CONCEITUAIS DA PRAGMÁTICA LINGÜÍSTICA: FOCO NA TEORIA DA POLIDEZ	8888
4.1.1	Teoria da Polidez Lingüística	102
4.2	PRAGMÁTICA E POLIDEZ LINGÜÍSTICA: INVESTIGAÇÕES NO ÂMBITO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	117
4.3	O MAL-ENTENDIDO LINGÜÍSTICO E A VINCULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE CRISE NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	1127
4.3.1	Conceituações, componentes e fatores que caracterizam o mal-entendido lingüístico: complementações teóricas sobre conflito e crise	1127
4.3.2	Ciclo de negociação e administração do mal-entendido	141
4.3.2.1	A interface entre a polidez lingüística e o exercício do poder	144

4.4	CRISE E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: TERRENO PROPÍCIO A QUAIS ESTRATÉGIAS DA POLIDEZ E POSSIBILIDADE DO MAL- ENTENDIDO LINGÜÍSTICO?	148
4.5	CONFIRMAÇÃO HIPÓTESE.....	DE 158148
5	CAPÍTULO IV - POLIDEZ LINGÜÍSTICA CASO TAM 2007: VISÃO COMPLEXA.....	160
5.1	ANÁLISE DOCUMENTAL DA MÍDIA IMPRESSA COM AS ESTRATÉGIAS DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA: PROCEDIMENTOS DA AMOSTRA E FERRAMENTAS/INSTRUMENTOS E A CODIFICAÇÃO	166
5.1.1	Códigos de subdivisão das estratégias da polidez.....	168
5.1.1.1	<i>Códigos de subdivisão das estratégias da polidez positiva.....</i>	<i>169</i>
5.1.1.2	<i>Códigos de subdivisão das estratégias de polidez negativa</i>	<i>169</i>
5.1.1.3	<i>Códigos de subdivisão off record – uso indireto.....</i>	<i>170</i>
5.1.1.4	<i>Subdivisões das estratégias da polidez bald on redcord.....</i>	<i>170</i>
5.1.2	Análise das estratégias da polidez lingüística nos discursos dos falantes organizacionais na mídia impressa: 17.07.2007- acidente com Airbus A320 - TAM	184
5.1.3	Hipóteses e objetivos da pesquisa	203
6	CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS	206
	REFERÊNCIAS.....	215
	ANEXO 1 - CARTA DA TRANSDISCIPLINARIDADE	237

RESUMO

A investigação tem como tema a interface da pragmática, com foco na teoria da polidez lingüística em Brown e Levinson (1987) no processo da comunicação organizacional, em situação de crise. Trata-se de pesquisa de cunho exploratório bibliográfico sobre teorias advindas dos Estudos Lingüísticos que contribuem no desenvolvimento das pesquisas sobre/na comunicação, em específico no campo da comunicação organizacional, com suporte no paradigma da complexidade. Utilizamos a pesquisa documental para a aplicação empírica da teoria da polidez lingüística na análise de enunciados dos falantes organizacionais (representantes legitimados das organizações), via mídia impressa nacional, envolvidos na situação de crise - acidente aéreo do Airbus A-320 TAM - em 2007. Nossos propósitos comprovam a hipótese central de que há nexos teóricos da pragmática e polidez lingüística com as abordagens que tratam da comunicação organizacional, sendo que tais investigações são escassas no Brasil e no âmbito internacional, sob o paradigma da complexidade. A teoria da polidez lingüística viabiliza análise dos enunciados lingüísticos no contexto da comunicação organizacional em comportamentos verbais escritos, veiculados na mídia impressa de circulação nacional, contextualizados na situação particular, tensa e complexa de crise. Interessa-nos a contribuição teórico-empírica na transversalidade da teoria da polidez lingüística e o estudo no âmbito da comunicação organizacional.

Palavras-chave: comunicação; polidez lingüística; contexto; crise; comunicação organizacional.

ABSTRACT

The investigation has as theme the pragmatic interface with focus on the linguistics politeness theory of Brown e Levinson (1987) in the process of organizational communication, in a crisis situation. This is an exploratory bibliographic research about the theories arising from the linguistics studies that contributes in the development of researches about/ in communication, especially in the field of organizational communication, with support in the complexity paradigm. We used the documental research for the empirical application of the linguistic politeness theory on the analysis of enunciates made by organizational speakers (legitimated organizational representatives), via national print media, involved in the crisis situation -air accident of Airbus A-320 TAM- in 2007. Our purposes prove the main hypothesis, that there are theoretical linkages in the pragmatic and in the politeness linguistics in the approaches about organizational communication, being these investigations rare in Brazil and in international context, under the complexity paradigm. The theory of politeness linguistics enables the analysis of the linguistics enunciated in the context of organizational communication on written spoken behaviors, disseminated in print media of national circulation, contextualized in a specific situation, tense and complex crisis. We are interested in the theoretical-empirical contribution in the transversality of the theory of politeness linguistics and in the studies of organizational communication area.

Key words: Communication; politeness linguistics; context; crisis; organizational communication.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho está inserido no cômputo das indagações, ansiedades e motivações de cunho pessoal e profissional dessa autora. Na primeira pessoa do singular consigo expor que o questionamento sobre o processo da comunicação deve ter iniciado comigo na fase intra-uterina. Durante a adolescência, no primeiro emprego, no interior do Rio Grande do Sul, numa empresa coureiro-calçadista, o dialeto mais usado era derivado da língua alemã. Enquanto que na convivência familiar, o dialeto italiano prevalecia. Havia o impacto, principalmente, nas manifestações da oralidade nas interlocuções com pessoas que empregavam o dialeto alemão em relação ao italiano, naquela época. Agora, num balanço mais amadurecido posso compreender melhor a minha própria escolha ao ingressar na vida acadêmica como aluna do curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas, numa tenra idade: estudar a comunicação que permeia os agrupamentos sociais. Creio que a motivação foi refinada pelo mestrado sobre o qual me debrucei na retórica situacional, voltada às ações de relações públicas, na comunicação integrada organizacional e no ingresso ao doutorado em Letras, concentração em Estudos Lingüísticos.

A passagem para a fase profissional acadêmica veio a fortalecer as motivações pessoais devido aos encaminhamentos orientadores recebidos da Prof^a titular Dr^a Margarida Maria Krohling Kunsch, da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, durante e após a realização do mestrado, influenciando decisivamente na produção científica, principalmente nessa fase do doutoramento. Enfatizo, também, que a transição do amadurecimento deveu-se a participação de 2003 a 2008 no Grupo de Pesquisa Linguagem e Cultura, certificado pela Universidade Federal do Paraná – CNPq, sob a liderança de minha orientadora Prof^a Dr^a Elena Godoi que contribuiu, juntamente com meu esforço e dedicação para chegar às páginas dessa introdução, cujo trabalho se direciona à tese de doutorado em Letras, concentração nos Estudos Lingüísticos.

A indagação sobre o processo comunicativo, nessa tese, está motivada ao questionamento elaborado por Verschueren (2002, p. 28) “O que a gente faz quando usa a linguagem?” e a seqüência argumentativa do autor de que o uso da linguagem é uma forma de comportamento fundada nos aspectos cognitivo, social e cultura. Com base nessas premissas introdutórias de reflexão, seguimos a linha

argumentativa de que o processo comunicacional, ao se referir à linguagem em uso é indissociável dos processamentos e composições mentais e sócio-culturais, portanto, abre novos direcionamentos aos estudos da linguagem no processo da comunicação organizacional.

A pesquisa tem como tema a pragmática com foco na teoria da polidez lingüística no processo da comunicação organizacional, partindo das noções conceituais sobre as teorias da comunicação nos estudos lingüísticos e nos teóricos da comunicação social, bem como possibilidades de diálogo entre as abordagens/perspectivas que tais teorias possam exercer no campo de estudos da comunicação organizacional, sustentados pelo paradigma da complexidade. Os objetos de investigação teóricos são: a comunicação, a polidez lingüística e a comunicação organizacional. Os objetos empíricos são os enunciados coletados na mídia impressa nacional, veiculados nos jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo com as “vozes dos falantes organizacionais”, ou seja, representantes das organizações envolvidos no Caso TAM 2007.

Trata-se de uma investigação de cunho exploratório bibliográfico sobre a contribuição da teoria da polidez lingüística no processo da comunicação organizacional. A presente pesquisa, igualmente, é de natureza empírica com utilização de amostra documental, oriunda da mídia impressa de circulação nacional, com recortes de material jornalístico que tratou da situação de crise organizacional no acidente da TAM, em 2007. A tese está alicerçada no paradigma da complexidade em Morin (1998; 2003; 2005; 2006; 2008), o qual se fundamenta na escolha do método como percurso da pesquisa, conforme as estratégias e habilidades empregadas pelo pesquisador(a), a indissociabilidade do sujeito com o objeto, a inclusão do sujeito no processo de construção do conhecimento, mantendo a coerência dos propósitos, objetivos, mas sustentado na premissa de que o conhecimento trabalha com a incerteza e a conjugação dos saberes, de modo complementar e interdependente.

As perguntas/questões norteadoras buscam investigar:

- a) Como estão delimitados o campo, o(s) objeto(s) e as características que representam os estudos da/sobre a comunicação, sob os enfoques teóricos da pragmática lingüística e da comunicação social?
- b) De que maneira as teorias desenvolvidas sobre características, natureza e fundamentos da/sobre a comunicação, com origem nos estudos

lingüísticos e nas investigações em comunicação social podem dialogar e estabelecerem nexos com os estudos da/sobre a comunicação organizacional?

- c) Como os estudos da pragmática com foco na polidez lingüística podem ser aplicados no âmbito da comunicação organizacional, mediante análise documental, veiculados na mídia impressa com abrangência nacional, em situação de crise?
- d) A teoria da polidez lingüística associada às abordagens da comunicação organizacional podem ser analisadas à luz do paradigma da complexidade, em Morin?

Enfatizamos ao leitor(a) que nosso propósito inicial contido no projeto do doutorado previa a análise da polidez lingüística em organizações sediadas no Brasil e na América do Sul, o qual foi alterado pelo fato de não obter concessão e abertura de ingresso no campo para coleta de dados e informações nas organizações contatadas. Na conjugação do tema com os questionamentos que problematizamos, nossa investigação tem como objetivos:

- 1) Contribuir com a discussão teórica sobre a comunicação organizacional em sua complexidade, tendo como ponto de partida o significado da comunicação, alicerçada nos fundamentos teóricos da pragmática e polidez lingüística;
- 2) Realizar análise documental de mídia impressa nacional, fundamentada na teoria da polidez lingüística, um diferencial em relação aos estudos de análise do discurso e análise semiótica, contribuindo com o desenvolvimento no campo de investigações sobre/da comunicação organizacional, em situação específica de crise;
- 3) Analisar os enunciados da mídia impressa nacional com suporte na teoria da polidez lingüística, podendo ou não gerar mal-entendidos lingüísticos, em situação de crise no acidente da TAM, ocorrido em 2007.

A presente investigação, no percurso em busca da visão transdisciplinar, que tensiona as teorias da comunicação social e os estudos da pragmática e polidez lingüística em situação de crise no âmbito organizacional, levanta como hipóteses de trabalho:

- a) Há escassa aplicação dos estudos lingüísticos, com foco na polidez lingüística no âmbito da comunicação organizacional, em particular na situação de crise;
- b) A polidez lingüística é uma teoria, que ficará explicitado ao longo desse trabalho, com conceitos capazes de permitir análise em situação de crise no processo da comunicação organizacional, recebendo a contribuição dos princípios norteadores do paradigma da complexidade para o amalgamento teórico;
- c) Há estratégias da teoria da polidez lingüística empregadas nos enunciados escritos pelos falantes organizacionais (representantes das organizações), em particular na aplicação em situação de crise do caso TAM 2007, que comprovam a existência de tensões complexas nas relações hierárquicas, níveis de poder e distância social dos interlocutores.

O capítulo I - “Comunicação: abordagens da pragmática lingüística e da teoria da comunicação social e suas interfaces na comunicação organizacional” - descreve pesquisas desenvolvidas que contemplam características, natureza e campo da/na comunicação. O critério para escolha dos teóricos da comunicação social é a produção em coletânea ou individual de pesquisadores vinculados à Compós - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação¹. Os estudos sobre/da comunicação, sob abordagens da pragmática lingüística na presente tese, são derivados, principalmente do enfoque sócio-cultural. A divisão que ainda prevalece entre estudos da/sobre a “comunicação” pelos teóricos da comunicação social e dos estudos lingüísticos, nessa pesquisa, pretende constatar que há o desconhecimento, separatismo e fragmentação de tais investigações entre os próprios pesquisadores. O separatismo e a fragmentação exercem influência nas escolhas das abordagens/perspectivas nos estudos que envolvem a comunicação organizacional. Descrevemos a situação em que se encontram os estudos que mencionam a pragmática lingüística no campo da comunicação organizacional, no âmbito internacional, tendo como critério a busca em *handbooks* e algumas produções independentes.

¹ Para maiores informações sobre a Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação ver www.compos.org.br

O “Paradigma da complexidade: caminhada de compreensão e interpretação na pesquisa sobre comunicação (organizacional), linguagem e cultura”, no capítulo II apresenta as origens e os sete princípios operadores da complexidade em Morin. Para Morin, torna-se importante as noções de método, metodologia e paradigma (interdisciplinar, multidisciplinar e transdisciplinar) na escolha que o investigador(a) realiza. Apresentamos alguns exemplos de estudos brasileiros elaborados mediante o emprego dos postulados transdisciplinares, em Morin, tendo como tema a comunicação organizacional. Não encontramos em nosso levantamento bibliográfico, investigações que empregam o paradigma da complexidade associado à teoria da polidez lingüística na aplicação em análises de enunciados, no contexto da comunicação organizacional, em situação de crise.

O capítulo III “Pragmática e polidez lingüística” contextualiza abordagens sobre a pragmática lingüística que dão o suporte para o conhecimento e uso das ferramentas e instrumentos teóricos a serem empregados via teoria da polidez lingüística: noções de contextos, aspectos sócio-culturais vinculados à competência comunicativa e à intencionalidade. A teoria da polidez lingüística a partir de Brown e Levinson (1987) com as noções das super-estratégias, desmembradas e codificadas em subdivisões são os instrumentos disponíveis para análise na presente investigação dos enunciados em situação de crise no caso TAM 2007. Brown e Levinson (1987) sustentam que a teoria da polidez lingüística está alicerçada no tripé poder (P), distância social (D) e nível de imposição (I), os quais são complementados pelas noções conceituais de contexto e intencionalidade em Verschuren (2002) e Dascal (2006) para análise dos enunciados. A interface da polidez com o poder, assim como a possibilidade de gerar mal-entendido lingüístico recebe aportes de, Locher (2004), Bazzanella e Damiano (1999) e Weigand (1999). A maneira de re(tecer) as imbricações conceituais dessas correntes teóricas em situação de crise no processo da comunicação organizacional é apontada e construída com as premissas da complexidade.

O capítulo IV “Polidez lingüística caso TAM 2007: visão complexa” trabalha com as condições para análise documental da mídia impressa nacional, tendo como fontes os jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo, mediante utilização dos enunciados proferidos pelos “falantes organizacionais”, ou seja, representantes legitimados pelas organizações. As bases teóricas sobre os fundamentos da pragmática e polidez lingüística, tratados no capítulo III, suas relações com noções

conceituais sobre comunicação (organizacional), presentes no capítulo I, sustentados pelos princípios da complexidade, em Morin oriundos do capítulo II, compõem a tessitura de nossa interpretação e análise contidas no capítulo IV.

2 CAPÍTULO I - COMUNICAÇÃO: ABORDAGENS DOS ESTUDOS LINGÜÍSTICOS E DA TEORIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL E SUAS INTERFACES NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

O capítulo analisa a “comunicação” tanto pelas investigações da comunicação social (principalmente nas obras vinculadas à pós-graduação), em específico à Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação e abordagens teóricas dos estudos lingüísticos, com ênfase na pragmática lingüística. A produção de Silvestrin; Godoi; Ribeiro (2006), no Congresso da Alaic², publicação em *paper*, o qual foi traduzido por Luis Ignacio Sierra Gutiérrez (2007, p. 27-37) e editado pela Revista *Signo y Pensamiento*³ sob o título “Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional” desenvolve passos iniciais para a lincagem das noções conceituais sobre o respectivo tema. O ponto de vista da/sobre comunicação, sob os enfoques da pragmática lingüística obteve avanços em Godoi; Ribeiro (2009). Nessa tese revisamos as abordagens teóricas sobre a comunicação organizacional com o propósito de identificar as investigações realizadas com foco nos estudos lingüísticos, especialmente os que adotaram fundamentos teóricos ancorados na pragmática e na polidez lingüística.

2.1 PERSPECTIVAS E ABORDAGENS NOS ESTUDOS EM TEORIA DA COMUNICAÇÃO SOCIAL

Os questionamentos que delineamos apontam para a necessidade de busca dos fundamentos e nexos teóricos dos estudos oriundos da Comunicação Social e das Ciências Lingüísticas, em específico da pragmática e polidez, com vistas a sua extensão para o campo de estudos da/na comunicação organizacional:

- a) Como estão delimitados o campo, (o)s objeto(s) e as características que representam os estudos da/sobre a comunicação sob os enfoques teóricos da lingüística e da teoria da comunicação?

² As informações sobre a Alaic – Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación – eventos, periódicos e produções podem ser obtidas em www.alaic.net

³ A publicação do artigo foi realizada mediante convite e tradução do Prof. Dr. e Editor Adjunto Luis Ignacio Sierra Gutiérrez, da Revista de la Facultad de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá y del Departamento de Comunicación y Lenguaje de la Pontificia Universidad Javeriana – Cali. **Signo y Pensamiento** 51. vol. XXVI, Julio-Diciembre 2007, p. 27-37, ISSN 0120-4823.

- b) De que maneira os estudos teóricos desenvolvidos pela pragmática e polidez lingüística podem contribuir para a análise e interpretação dos fenômenos na comunicação organizacional, especialmente em situação de crise.

Elaboramos alguns recortes na produção científica nacional/internacional que servem ao propósito de nossa descrição e análise. Inicialmente, Duarte⁴ (2003, p 46-48) caracteriza o(s) objeto(s) e o campo da comunicação, com ênfase na fenomenologia da percepção e na abordagem cognitivista, desenvolveu o conceito e caracterização da comunicação com base em Merleau-Ponty (1945), o qual denomina o “ato de comunicar como sendo o encontro de fronteiras perceptivas”, sendo que “o outro e a outra consciência só é possível de acessar ou conceber por ser o homem também um ser cultural”. A interação do ser humano culturalmente e os objetos culturais fazem com que se desenvolvam motivos e percepções de um com o outro que compartilham e criam entendimentos comuns, nos quais a linguagem promove o diálogo entre as consciências. É fundamental nesse ponto, mencionar o que Merleau-Ponty define sobre comunicação, citado por Duarte (2003, p. 47):

[...] O sentimento de partilha é o que define a comunicação, é construir com o outro um entendimento comum sobre algo. É o fenômeno perceptivo no qual duas consciências partilham na fronteira. O entendimento comum não quer dizer concordância total com os enunciados envolvidos na troca. O entendimento pode ser a conclusão das consciências que discordam dos enunciados uma da outra. A linguagem desponta, então, como objeto cultural de percepção do outro. A linguagem torna-se o plano no qual a zona de encontro pode ser desenhada mediante o diálogo.

Nesta abordagem, Duarte explica que algo do “eu” passa a compor o “outro” e o “eu” passa a ser composto pelo “outro”, formando um terceiro plano cognitivo, como uma das características da comunicação, ou seja, as consciências envolvidas deixam partes de si mesmas, sem se fundirem numa só, mantendo as experiências de cada ser, mas traz algo comum aos que estão na relação e redefine suas percepções pela partilha e comunicação. Referente à localização dos objetos da comunicação através do caminho da proposição filosófica em ressonância com a definição etimológica Duarte (2003, p.51, grifo do autor) declara:

⁴ Trata-se de capítulo publicado em livro e para maiores informações verificar em DUARTE, Eduardo. Por uma epistemologia da comunicação. In: LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. (Org.). **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2003, p.41-54.

Torna-se objeto da comunicação o fenômeno do encontro de planos cognitivos que pela percepção do outro são arrastados para uma fronteira criativa de novas formas cognitivas. Torna-se objeto da comunicação esta interface e suas propriedades, o processo de estabelecimento de vínculo que permite o desenho de uma fronteira. Torna-se objeto da comunicação o que emerge, o terceiro plano que não havia antes do encontro de todas as partes dialogantes. Torna-se objeto da comunicação o *estar em relação*, ou melhor, a troca.

O campo da comunicação para o autor, na obra mencionada acima, pode ser teórico quando analisa a ontologia desses encontros e se preocupa com os processos que tornam comum um pensamento a um grupo que troca informações. O campo pode ser empírico quando a mesma discussão ontológica considera a relação com os suportes nos quais os planos cognitivos estão atrelados. Tais suportes não são, necessariamente, objetos da mídia ou midiáticos, tais como televisão, jornais, rádio, etc, mas outros objetos da comunicação situados em manifestações artísticas, em linguagens de grupos específicos. Nesse ponto, Duarte (2003, p. 52) distingue objetos de mídia, conforme exemplos já citados e objetos de comunicação, mediante argumentação de que se tomarmos a comunicação como um fenômeno de percepção e troca: “[...] não podemos reduzi-la a transmissão de informação, ou seja, os meios não são necessariamente de comunicação. Os meios podem veicular informação e a veiculação da informação é uma das etapas do estabelecimento da comunicação [...]”.

Podemos observar nos estudos de Duarte que o objeto da comunicação permite investir metodologicamente em possibilidades de análises, no sentido de percepção e troca dos sujeitos envolvidos na interação em contextos diversos, considerando os motivos que movimentam tal partilha. As situações também são extensivas aos contextos da vida humana na comunicação organizacional.

França⁵ (2002) faz reflexões teóricas ao afirmar a existência de certa negligência e ostracismo no tratamento teórico sobre a área da comunicação, além da falta de consenso que demarque essa área do conhecimento. Postula a necessidade de ter um consenso mínimo da comunidade científica em nossos estudos. Quanto ao objeto da comunicação, França (2002, p. 14-16) aponta dois: a) os meios de comunicação e b) o processo comunicativo. O primeiro é um objeto

⁵ A autora faz parte da coletânea publicada em FRANÇA, Vera. Paradigmas da comunicação: conhecer o que? In: MOTTA, et al. **Estratégias e culturas da comunicação**. Brasília:Universidade de Brasília, 2002, p. 13-29.

empírico de grande visibilidade e impacto com aparência de objetividade e simplicidade. O objeto empírico da comunicação traz problema também como objeto definidor da área porque se desdobra em múltiplas dimensões da vida na sociedade contemporânea, ao tratar de várias disciplinas, não um terreno específico. Considera, inclusive, que os processos comunicativos, enquanto objeto entendido como “processos humanos e sociais de produção, circulação e interpretação dos sentidos, fundados no simbólico e na linguagem” precisa ser refinado, ou seja, o recorte do recorte, pois ainda tem amplitude, podendo ser encontrada nas dimensões biológica, social e física. Falta solidez e articulação para que este objeto permita análises em diferentes situações comunicativas. Podemos apontar que o processo comunicativo, teoricamente, é ou deveria ser o primeiro, o ponto de partida, o objeto como tal. Os meios de comunicação, que são importantíssimos, são como que “derivados” do processo comunicativo.

Segundo França (2002, p. 17-18), um dos problemas da delimitação do objeto da comunicação é que sua definição vem apoiada no empírico e os “objetos do conhecimento” são leituras e construções do conhecimento que demarcam perspectivas que recortam e indicam a especificidade, permitindo, com isso, analisar a natureza das práticas comunicativas. Considera que a natureza interdisciplinar nos estudos da comunicação fundada no cruzamento de diversas áreas do conhecimento é indiscutível, mas também serve de argumento para camuflar o debate sobre o estudo da área. O caráter interdisciplinar deve ser considerado transitório, pois se for duradouro dá origem a uma nova disciplina. O que é natureza interdisciplinar? De acordo com França, os temas e objetos da realidade são apreendidos e tratados por diferentes ciências. Não acontece aí um deslocamento ou alteração no referencial teórico das disciplinas, é o objeto que sobre diferentes olhares. Nesse sentido, a autora chama a atenção ao questionarmos se são estudos *da* comunicação ou se são estudos *sobre* a comunicação, ou seja, “se o objeto comunicativo marca a confluência de inúmeras contribuições ou se ele se vê retalhado e distribuído entre as várias disciplinas” (FRANÇA, 2002, p. 18, grifos da autora).

Conforme perspectiva teórica sobre o caráter e natureza interdisciplinar abordados por França expostos acima, devemos enfatizar que há a tendência atual voltada para um novo paradigma científico que comporte o fortalecimento de entrelaçamentos e inter-relações que perpassam as disciplinas e áreas dos saberes,

sem que estas sejam fragilizadas em si mesmas. Trata-se do paradigma da complexidade, o qual será discutido, a seguir, no capítulo II. Morin (1998, p. 119) enfatiza que “a hiperespecialização dos saberes disciplinares reduziu a migalhas o saber científico” e acrescenta que:

[...] o destruído processo do saber/poder tende a conduzir, se não for combatido no interior das próprias ciências, à total transformação do sentido e da função do saber: o saber já não é para ser pensado, refletido, meditado, discutido por seres humanos para esclarecer sua visão do mundo e sua ação no mundo, mas é produzido para ser armazenado em bancos de dados e manipulados por poderes anônimos.

Ao evocar o paradigma, entendido como esquema organizador das teorias e que conduz o processo de conhecimento ordenado, França (2002, p.25-26) faz referência à contribuição de Mauro Wolf (1995) ao descrever os seguintes paradigmas:

- a) informacional que analisa os resultados e efeitos das mensagens transmitidas, com elementos fixos, pré-determinados, tido como unilateral e mecânico, certamente, o modelo mais identificado com a comunicação praticada nas organizações;
- b) semiótico-informacional acrescenta ao primeiro, movimento analítico centrado nas estruturas de significação das mensagens;
- c) semiótico-textual procura ler a intertextualidade das mensagens com a presença dos sujeitos sociais e ênfase na dimensão simbólica e sentidos produzidos. França acrescenta o modelo dialógico que enfatiza a comunicação a partir da bilateralidade do processo e igualdade das condições e funções estabelecidas entre os interlocutores.

Os estudos que definem os paradigmas da comunicação, ainda, contêm fragilidades e simplificações, conseqüentemente podemos antever que ao fazer ligações possíveis com a comunicação organizacional, partindo-se da base “comunicação” pode-se encontrar dificuldades semelhantes. França (2002) advoga a necessidade de um paradigma mais consistente e complexo, diante da insuficiência do paradigma clássico e que traga elementos capazes de tratar e consolidar a área da comunicação. A autora considera relevante para o tratamento da comunicação as seguintes características:

- um processo de troca, ação compartilhada, prática concreta, interação – e não apenas um processo de transmissão de mensagens;
- atenção à presença de interlocutores, à intervenção de sujeitos sociais desempenhando papéis, envolvidos em processos de produção e interpretação de sentidos – mais do que simples emissores e receptores;
- identificação dos discursos, formas simbólicas que trazem as marcas de sua produção, dos sujeitos envolvidos, de seu contexto – e não exatamente mensagens;
- apreensão de processos produzidos situacionalmente, manifestações singulares da prática discursiva e do panorama sociocultural de uma sociedade – em lugar do recorte de situações isoladas. (FRANÇA, 2002, p. 26).

Maia e França (2003, p.187-203) retomam a discussão conceitual sobre a perspectiva relacional da comunicação como processo de produção de sentidos entre sujeitos interlocutores, processo marcado pela situação e interação pelo contexto sócio-histórico. As autoras mencionam a contribuição das ciências da linguagem para a base conceitual e metodológica, mas adverte que se ater somente ao estudo dos signos é limitante. Destaca a existência do “fora do texto”, remetendo para o sujeito da comunicação, como sujeito social e da linguagem, um sujeito em relação, uma vez que estudar a comunicação é estudar a relação entre sujeitos interlocutores.

Martino, (2003, p. 11-25) parte da análise do sentido etimológico do termo *comunicação* e faz referência à ação comum como aquela realizada sobre outrem; aquela cuja intenção é realizar o ato de duas (ou mais) consciências com objetos comuns. No tocante à distinção conceitual entre comunicação e informação, a comunicação refere-se ao processo de compartilhar um mesmo objeto de consciência, ela exprime a relação entre consciências, enquanto a informação diz respeito à organização dos traços materiais para uma consciência, ou seja, a comunicação exprime a totalidade do processo. Nesse sentido, não temos comunicação sem informação, e por outro lado, não temos informação senão em vista da possibilidade dela se tornar comunicação. Observamos que a afirmação de Martino (2003) sobre a ação comunicativa, entre dois ou mais interlocutores, envolvida com objetos comuns aproxima-se da noção conceitual defendida por Duarte (2003), considerando que o encontro das fronteiras perceptivas no ato da comunicação entre as consciências envolvidas tem como eixo central o ser humano que interage culturalmente. Para o autor, algo comum que se compartilha com o outro tem a linguagem como promotora do diálogo e, ao mesmo tempo, a linguagem é o objeto cultural de percepção do outro. Também para Marcondes Filho (2004, p. 15-16) a simples difusão de informações não é comunicação. “A comunicação

tampouco é instrumento [...]” esclarece o autor, defendendo a comunicação como um *processo* (grifo do autor), reforçando a idéia de troca:

A comunicação é um acontecimento, um encontro feliz, o momento mágico entre duas intencionalidades, que se produz no “atrito dos corpos” (se tomarmos palavras, músicas, idéias também como *corpos*); ela vem da criação de um ambiente comum em que os dois lados participam e extraem de sua participação algo novo, inesperado, que não estava em nenhum deles, e que altera o estatuto anterior de ambos, apesar de as diferenças individuais se manterem. Ela não funde duas pessoas numa só, pois é impossível que o outro me veja a partir do meu interior, mas é o fato de ambos participarem de um mesmo e único mundo no qual entram e que neles também entra.

Discussão semelhante sobre distinções e aproximações sobre o que significa comunicação e informação foi desenvolvida por Stumpf e Weber (2003). As autoras afirmam que os conceitos de comunicação e informação necessitam da sociologia para explicar seus fenômenos. Para Stumpf e Weber (2003, p.122), numa perspectiva hermenêutica, trata de “relacionar a matéria-prima da informação e comunicação ao sentido gerado pelos diferentes modos de registrar (informação) e interpretar (comunicação) à realidade e suas representações”. As autoras afirmam que há um viés pelos especialistas da teoria da informação que deixa de lado a dimensão sócio-cultural, inerente à própria sociedade. Para elas, a interdependência entre comunicação e informação, no que diz respeito à diferenciação entre os dois campos do conhecimento pode residir no caráter persuasivo do processo comunicativo. A argumentação persuasiva também é estudada nas ações e discursos estratégicos da comunicação organizacional, em situações com seus diversos interlocutores.

Martino⁶ (2001) contribui ao analisar os elementos para uma epistemologia da comunicação. De acordo com Martino, o estatuto do campo da comunicação social varia entre o status de ciência ou um campo de interseção dos diversos saberes. O estudo da comunicação teve entrada na “cena intelectual” de maneira contrastante dos outros saberes. A entrada da comunicação nesse contexto foi sem consistência em sua fundamentação teórica, devido à forte demanda social, fundada no apelo que a comunicação suscita nas diversas camadas sociais e grupos de

⁶ A publicação do autor faz parte da coletânea elaborada por FAUSTO NETO, Antônio *et al.* (Orgs.). **Campo da comunicação:** caracterização, problematizações e perspectivas. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2001.

interesse, principalmente devido às relações estabelecidas entre os meios de comunicação, à sociedade e o indivíduo.

Diante da possibilidade da comunicação constituir um saber específico ou, se ao contrário, é um campo atravessado pelos diversos saberes, Martino (2001, p. 59-62) argumenta que no atravessamento pelos diversos saberes, a comunicação é vista como um “campo interdisciplinar”. O campo interdisciplinar para o autor consiste em: (1) o concurso de várias disciplinas científicas que se debruçam sobre uma matéria empírica comum e (2) constitui-se de uma disciplina contendo um objeto de estudo singular, a partir das contribuições de outras disciplinas.

Considerando as duas condições acima mencionadas, Martino (2001) argumenta sobre a designação da comunicação como “Ciências da Comunicação”, no plural, adotada por vários pesquisadores, que consideram a comunicação não como uma disciplina, mas como uma síntese dos diversos saberes, os quais tomam a comunicação como objeto. No entanto, adverte que essa denominação plural de Ciências da Comunicação não exclui a possibilidade de haver uma disciplina específica denominada Comunicação. Nessa última acepção disciplinar, Martino enfatiza que a disciplina específica frente a um objeto único, equivale tomar a comunicação como sendo um processo empírico e não como uma construção teórica, conforme requer o tratamento científico ou filosófico.

Para que a comunicação se constitua em uma disciplina com objeto de estudo específico, a partir das contribuições de outras disciplinas, segundo Martino (2001, p. 61-62), deve-se colocar o problema ao nível teórico, sendo que o mesmo reclama a colaboração entre as disciplinas, com dependência mútua entre certos saberes. Para Martino trata-se de um “saber meta”, ou seja, quer dizer que as contribuições de um ou mais saberes na geração de outro não significa a redução do primeiro em detrimento do segundo. Portanto, o apoio teórico que a disciplina Comunicação recebe de outros saberes (Psicologia, Sociologia, Lingüística, Antropologia, etc.) não representa algo, em si, contrário a sua autonomia, mas indica necessidade de formulação adequada do que viria a ser meta saber na disciplina Comunicação. A noção teórica de Martino leva para o encaminhamento analítico sobre a contribuição das teorias da pragmática lingüística para e/ou na combinação às teorias da Comunicação, tendo como fundamentos as premissas e os princípios do paradigma da complexidade em Morin, contidos no capítulo II

A discussão sobre o campo da Comunicação é retomada por Martino (2005) ao enfatizar a existência da diversidade de saberes que cruzam os processos comunicacionais, de maneira que o campo de estudo reflete uma complexidade com base nesse tipo de cruzamento, o que é decorrente de vários fatores, entre os quais estão a própria complexidade do processo comunicativo; as forças macro/micro políticas que interferem nesse processo e a heterogeneidade das lógicas sociais procedente dos agentes vinculados às investigações, fazendo com que muitos autores aceitem a diversidade do campo comunicacional, sem discussão crítica.

Esse panorama nos faz refletir, conseqüentemente, sobre a identidade do campo da Comunicação. Nesse contexto teórico, Martino não define o que ele entende por “complexidade” dos processos comunicacionais. Cabe a nós tratarmos, nessa tese, com o paradigma da complexidade com discernimentos que detalhem os vieses epistemológicos que diferenciam as investigações inter/trans/multidisciplinarmente.

Há discordância sobre o significado da Comunicação como campo interdisciplinar. Um dos argumentos está na abordagem teórica exposta por Braga (2001, p. 12-13) o autor considera que todos os campos do conhecimento são “interdisciplinares”, da Física à Biologia, ou seja, não tem existência isolada e estanque, o que equivale dizer que a “denominação enfática para a Comunicação como campo interdisciplinar é óbvia e redundante, logo ociosa”. Braga tem preferência pela compreensão dos conhecimentos na interface disciplinar, o que significa segundo o autor, a interface no âmbito de conhecimentos que se realiza na confluência de duas ou mais disciplinas estabelecidas, por exemplo, a Psicossociologia e a Bioquímica. Quando trata do objeto de conhecimento da comunicação, Braga (2001) despreza as visões holísticas de que “tudo é comunicação” ou o direcionamento reducionista lógico que identifica o núcleo do campo de acordo às preferências pessoais ou de grupos de enfoques, banindo outras perspectivas. O autor adere à perspectiva que faz referência ao objeto na teoria da Comunicação entendido como “conversação”, tendo como base os fundamentos de Rüdiger (1998). A perspectiva por Rüdiger (2004) denominada “conversação” constitui o seu fundamento geral sobre a teoria da comunicação. Na compreensão de Rüdiger, a conversação está sujeita ou se nutre de várias fontes compondo, dessa maneira, uma espécie de mediação cotidiana no conjunto das relações sociais ao difundir idéias e contribuindo na formação das condutas sociais.

Conforme Rüdiger (2004, p. 18) “a comunicação não é uma ciência, mas um campo de estudo multidisciplinar, cujos métodos de análise não têm qualquer especificidade, foram desenvolvidos pelos diversos ramos do conhecimento filosófico, histórico e sociológico”.

Diante das questões apontadas no início desse capítulo, dentre os vários teóricos da Comunicação na literatura internacional, torna-se imprescindível contextualizar o artigo de Otero Bello na revista *Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, v. 29 (2006, p. 57-83) em que analisa o “estado da arte” na teoria da Comunicação, resgatando antecedentes que possam sustentar a tese de que os fenômenos da Comunicação formam um conjunto intelectual fragmentado e disperso, com propostas que não dialogam entre si. A análise da produção intelectual em Comunicação feita por Otero Bello está fundada na proposição teórica de Thomas Kuhn (2002) de que a linha central que abrange as disciplinas imaturas, caracterizada pela carência de consenso, aplica-se aos estudos da Comunicação. A cronologia de estudos desenvolvida por Otero Bello (2006, p. 59) parte do levantamento do *Journal of Communication* (1983, p. 4-5), no qual o tom “otimista” sobre o estudo da Comunicação a denominava como “emergência de uma nova disciplina”, com muita vitalidade, com rápido desenvolvimento e um fecundo diálogo de perspectivas. Em 1993, dez anos após essa investigação, o mesmo periódico reaplicou o levantamento com diversos investigadores sobre o tema, apontando resultados nos quais os estudos da Comunicação precisam de status de disciplina porque não possui núcleo de conhecimento e, desse modo, sua legitimidade institucional e acadêmica constitui-se uma quimera. Além disso, o estudo revelou que o número crescente das investigações sobre a Comunicação carece de pré-condições básicas, ou seja, teorias sustentáveis, modelos formais e dados empíricos.

Otero Bello (2004, p. 61) enfatiza que os pesquisadores sobre as teorias da Comunicação divulgaram os trabalhos em periódicos, por exemplo, na revista *Communication Theory*, Craig (1999, p. 119-161) analisou sete livros sobre as teorias da Comunicação, identificando 249 diferentes teorias, mas sem uma matriz, um propósito comum que unam as teorias, nem disputas de questões que dividam tais teorias. Segundo Craig (1999, p. 120-121) é inevitável dizer que a “teoria da comunicação não é, no entanto, um campo coerente de estudo”, sendo que o desenvolvimento da pesquisa no/sobre o campo da Comunicação não leva a uma

teoria unificada, mas segundo o autor a “uma matriz disciplinar dialética dialógica com um conjunto de questões/assuntos discutidos em comum, o que possibilitaria argumentação produtiva que atravessa as diversas tradições da teoria da comunicação”. (trad. nossa). Nesse artigo, Craig propõe uma matriz disciplinar que possa ser desenvolvida usando um “meta-modelo de comunicação”, o qual abre um espaço conceitual, possibilitando a interação com os diversos modelos, a partir da concepção sobre a teoria da comunicação como meta-discurso, engajada ao meta-discurso prático da vida cotidiana.

Na continuação do levantamento sobre o “estado da arte” na teoria da comunicação, Otero Bello (2006, p. 71-72) analisa os resultados comparativos obtidos nas pesquisas elaboradas pelo *Journal of Communication*, em 2004 com relação aos de 1983, com visão otimista. Em 2004, o periódico solicitou aos autores a focalização da pesquisa em quatro temas, segundo *International Communication Association*:

- a) revisar as teorias chave e a investigação recente sobre essas teorias;
- b) as tendências recentes de investigação sobre as teorias;
- c) avaliação de suas forças e debilidades e;
- d) sugestões sobre futuras direções dos estudos.

De acordo com Otero Bello (2006, p. 73-76), dentre os diversos autores que publicaram suas pesquisas no *Journal of Communication* (2004, p.663), Bryant e Miron destacaram o traço “pluralístico” das epistemologias e metodologias em voga, a proliferação de fontes de estudo (revistas) e a presença extensiva de mini-teorias mal concebidas e mal definidas, sendo que tais mini-teorias desafiavam a qualidade da produção científica e a potencialidade da nossa compreensão. Bryant e Miron revelam debilidades em termos de delineamentos das investigações, envolvendo testes de hipóteses, análises dos dados e conseqüências dos resultados, dentre outras questões metodológicas.

Ao questionarmos se a discussão teórica sobre a comunicação teve alguma abordagem inovadora e, que tenha redefinido o pensamento teórico no campo de estudos da comunicação organizacional, podemos argumentar conforme os estudos de Otero Bello expostos acima que não houve avanços. Tal argumentação se

confirma na afirmação de Kunsch⁷ (2006, p. 176) de “tudo o que foi pesquisado e analisado sobre a evolução das correntes dos estudos teóricos da comunicação se aplica na prática do processo comunicativo nas organizações”.

Na mesma linha de crítica ao estancamento e tradicionalismo que ainda media as interfaces entre a(s) teoria(s) da comunicação e o diálogo com o campo de estudo da comunicação organizacional são enfatizados por Oliveira (2008, p. 10) quando afirma que “as discussões assim, foram em direção a outras áreas, a saber a política, a linguagem, a sociologia, a filosofia e a comunicação propriamente dita que, estranhamente, parece ser timidamente incorporada à compreensão dos processos de comunicação organizacional”. Concordamos com as afirmações de Oliveira ao destacar que o entendimento sobre o que é comunicação foi e, ainda é, em certa medida muito próximo aos estudos lineares e mecanicista, mas que na complexidade do contexto das organizações há necessidade de avanços com abordagens teóricas advindas de outras áreas do saber, que tratam o fenômeno da comunicação.

Nossa tese visa contribuir com os aportes teóricos contidos na seção a seguir, 2.2 e no capítulo III sobre a pragmática e polidez lingüística, o qual propicia fundamentos para análise do capítulo IV, com agrupamentos de enunciados contidos nos jornais impressos de circulação nacional, em situação de crise no acidente aéreo da TAM, ocorrido em 2007, no Brasil. Diante da natureza relacional complexa que ocorre no processo comunicativo organizacional cotidiano, acentuado pela situação de crise, a análise das estratégias da polidez e as abordagens calcadas na pragmática lingüística apontam a necessidade do caminho e método seguindo o paradigma da complexidade.

2.2 ALGUMAS TEORIAS SOBRE A COMUNICAÇÃO: ESTUDOS LINGÜÍSTICOS

Pelos estudos lingüísticos, as discussões sobre a comunicação, conceitos, características, componentes e análises são, com frequência, problematizados em diversas correntes de pensadores. Um dos estudiosos que subsidia a análise com

⁷ Para maiores detalhes que enfocam tal argumento ver em _____. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, Marlene. (Org.). Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Paulo: Difusão Editora, 2006, p. 167-187.

um composto teórico frutífero dentro da lingüística aplicada a várias áreas da atividade verbal humana é Canale (1995, p. 63-81) ao tratar da competência comunicativa e da comunicação real. Canale entende a comunicação como o “intercâmbio e negociação da informação entre ao menos dois indivíduos por meio do uso de símbolos verbais e não verbais, de modo oral e escrito/visual e dos processos de produção e compreensão” (p. 65). A informação é caracterizada pelo conteúdo conceitual, sociocultural, afetivo ou de outros tipos. Além disso, Canale enfatiza que a informação muda constantemente conforme o contexto da comunicação e as escolhas do comportamento verbal e não verbal. Portanto, a comunicação implica avaliação contínua e negociação do significado por parte dos participantes. A perspectiva apresentada por Canale permite abranger os interlocutores das mediações organização-públicos, bem como as significações e intencionalidades que variam nos contextos específicos das situações comunicativas organizacionais.

Referente à natureza da comunicação, Canale apresenta, com base em diversos autores, as seguintes características:

(a) é uma forma de interação social e, em consequência, se adquire normalmente e se usa mediante a interação social; (b) implica em alto grau de imprevisibilidade e criatividade na forma e conteúdo; (c) tem lugar nos contextos discursivos e socioculturais que regem o uso apropriado da língua e oferecem referências para a correta interpretação das expressões; (d) realiza-se sob limitações psicológicas e outras condições como restrições de memória, cansaço e distrações; (e) sempre tem um propósito (por exemplo, estabelecer relações sociais, persuadir ou prometer); (f) implica uma linguagem autêntica, oposta à linguagem inventada dos livros e textos e (g) julga-se que se realiza com êxito ou não sob a base de resultados concretos. (CANALE , 1995, p. 64).

Diante das características sobre a natureza comunicativa defendida por Canale podemos realizar reflexões transpondo-as para o contexto específico da comunicação organizacional. A forma de interação social que se adquire e se usa normalmente pode ser inserida na perspectiva de que a comunicação organizacional é parte do processo de construção social da realidade em seu cotidiano, possibilitando a criação de identidade e credibilidade da organização perante o conjunto da sociedade. A flexibilidade demandada pelo alto grau de imprevisibilidade e criatividade na forma e conteúdo encontra ressonância em situações comunicativas organizacionais mesmo diante de ações planejadas, em que podem ocorrer margem de risco, conforme o comportamento dos públicos, suas

interpretações e pela geração de significados que os enunciados produzem nas mentes humanas. Devido a isso, há a necessidade de muitas doses de criatividade dos interlocutores organizacionais e seus públicos em distintas situações.

A comunicação tem lugar nos contextos discursivos e sócio-culturais buscando o uso apropriado da língua, tanto nas interações cotidianas, quanto na dimensão da comunicação organizacional. Na dimensão da vida organizacional, a comunicação requer conhecimento e habilidade em relação aos anseios e expectativas dos públicos. Mapear o perfil dos públicos, a priori é fundamental para aplicação e adaptação dos discursos organizacionais, inclusive em situações de relacionamento intercultural. Aqui, podem ocorrer mal-entendidos nas interpretações discursivas por não partilhar interesses, crenças e valores culturais entre os interlocutores em situações diárias aparentemente normais, no debate de idéias e conflitos de posições e nas situações de crise. As limitações psicológicas podem envolver adequações/inadequações. Para atender um propósito, devemos considerar os objetivos e intencionalidades que possam promover o diálogo e as trocas comunicativas no contexto organizacional. Até que ponto a linguagem empregada nas organizações é autêntica ou camufla interesses unilaterais e escusos? Os resultados concretos em relação às consciências envolvidas no processo da comunicação organizacional são obtidos pela interação contínua, participativa e motivadora com seus interlocutores, ou seja, os públicos? Como foi tratada na situação comunicativa a relação públicos-organização-públicos considerando o comportamento verbal e não-verbal? Portanto, as características apresentadas por Canale sobre a natureza da comunicação transportada para o contexto da comunicação organizacional demonstram plena adaptabilidade e são geradoras de importantes questões para investigações e análises.

Canale (1995, p. 65) retoma estudos que realizou com Swain (1980) para conceituar a competência comunicativa “entendida como sistemas subjacentes do conhecimento e habilidades requeridas para a comunicação (por exemplo, conhecimento do vocabulário e habilidade para usar convenções sociolingüísticas de uma língua)”. Por comunicação real entende “a realização de tais conhecimentos e habilidades sob limitações psicológicas e ambientais como restrições e de memória, cansaço, nervosismo, distrações e ruído de fundo”.

A reformulação do conceito de competência comunicativa defendida por Canale (1995) compreendida como parte essencial da comunicação real, porém

refletida pela última, apenas indiretamente, e em condições imperfeitas que limitam a produção. A competência comunicativa refere-se tanto ao conhecimento (o que alguém sabe, consciente ou inconscientemente) como à habilidade (que utiliza - bem ou mal - os conhecimentos) quando se participa da comunicação real.

Segundo Canale, o marco teórico da competência comunicativa inclui quatro áreas do conhecimento e habilidade: competência gramatical, competência sócio-lingüística, competência discursiva e competência estratégica. As quatro divisões expostas acima servem para incorporar, minimamente, o que se inclui na competência comunicativa, mas a questão como os componentes das áreas interagem uns com os outros e se a competência comunicativa teria outros componentes adicionais é um tema a ser discutido pelos lingüistas, mas ignorada pelos pesquisadores que atuam em outros campos da atividade humana que, como o nosso, têm na linguagem e na comunicação verbal uma parte importante do objeto de estudo, merecendo, assim novas interpretações e investigações.

Em nossa tese, a teorização de Canale através das especificações das quatro áreas do conhecimento e habilidade que compõem a competência comunicativa traz contribuições que podem ser usadas na análise do entendimento das teorias da comunicação implicadas na formulação conceitual da/sobre comunicação organizacional. Explicitaremos, portanto, conforme Canale (1995, p. 66-70) tais delimitações, num sentido didático, mas que são complementares e interdependentes entre si quando utilizadas para análise dos processos comunicativos. A competência gramatical está relacionada ao domínio do código lingüístico (verbal e não-verbal). Inclui características e regras da linguagem, tais como o vocabulário, a formação de palavras e frases, a pronúncia, a ortografia e a semântica. Centra-se no conhecimento e habilidade para empreender e expressar adequadamente o sentido literal dos enunciados. O tema sobre o sentido literal é controverso, atualmente, mas não vamos nos ater nesse trabalho.

A competência sócio-lingüística ocupa-se de estudar a maneira pela qual as expressões são produzidas e entendidas, adequadamente, em diferentes contextos sócio-lingüísticos, dependendo de fatores contextuais, tais como a situação dos participantes, os propósitos da interação e as normas convencionais. Canale defende que a adequação dos enunciados está relacionada à adequação do significado e da forma. Por sua vez, a adequação do significado está relacionada ao alcance das funções comunicativas determinadas (por exemplo, ordem, reclamação,

pedido, convite, etc), às atitudes (incluindo estratégias de cortesia e a formalidade) e às idéias (mundo mental) que são julgadas conforme características de dada situação comunicativa. A adequação de forma trata da medida em que o significado (incluídas funções comunicativas, atitudes e proposições/idéias) está representado, através de uma manifestação verbal e/ou não verbal, que caracteriza um contexto sócio-lingüístico.

A competência discursiva está relacionada ao modo de combinar formas gramaticais e significados para obter um texto falado ou escrito em diferentes gêneros. Por gênero, entende-se o tipo de texto, por exemplo, uma narrativa oral ou escrita, um ensaio argumentativo, um artigo científico, uma carta comercial e o conjunto de instruções representam diferentes gêneros. Aqui, segundo Canale, a unidade de um texto é obtida por meio da coesão na forma e da coerência no significado. A coesão implica no modo em que os enunciados (frases) se unem estruturalmente e facilitam a interpretação do texto, por exemplo, no uso de pronomes, sinônimos, elipses, conjunções e estruturas paralelas que servem para estabelecer conexões entre frases tanto individuais como em um grupo de frases ao formarem um texto. A coerência faz referência às relações entre os diferentes significados literais (assunto polêmico), funções comunicativas e atitudes. A interação das regras gramaticais, sócio-lingüísticas e discursivas nos faz pensar na complexidade da competência comunicativa.

O paradigma da complexidade em seu conjunto de princípios e de premissas, contidos no capítulo II, nos fornece possibilidades teóricas de análises do todo contido nas partes e das partes em seu todo, ou seja, como cada uma das quatro áreas do conhecimento e habilidades é complementar, ao mesmo tempo, as áreas necessitam das noções de contexto, negociabilidade, adaptabilidade e variabilidade compondo um amalgamento teórico interdependente e dialógico das partes e do todo.

A competência estratégica faz parte do domínio das estratégias de comunicação verbal e não verbal que pode ser empregada para compensar as falhas na comunicação devido às condições limitadoras da comunicação real, por exemplo, a incapacidade momentânea de lembrar de uma idéia ou forma gramatical ou a insuficiência ocorrida em uma das áreas da competência, além de possibilitar a efetividade da comunicação, tais como ao falar de maneira lenta e baixa, deliberadamente, com uma intenção retórica.

Devemos destacar que a proposta de Canale ao conceituar as quatro áreas da competência que formam a competência comunicativa está em interação e é complementar ao manter implicações com outras noções imprescindíveis à comunicação real, tais como o contexto e a intencionalidade.

O conceito e os componentes que abarcam a noção de competência comunicativa, numa visão não lingüística, mas complementar na visão etnográfica da comunicação, associa a relação entre competência comunicativa e cultura, por Saville-Troike (2003, p.18-22, trad. nossa), que define:

competência comunicativa no âmbito do conhecimento e expectativa do que se pode ou não dizer em certas situações, quando falar e quando manter silêncio, a quem se pode falar e como se pode falar às pessoas de diferentes status e funções, sendo que os comportamentos não-verbais são apropriados em vários contextos, considerando as rotinas em que ocorrem os turnos de fala na conversação – como perguntar e dar informação, como oferecer ou rejeitar assistência ou cooperação – em resumo, cada coisa que envolve o uso da linguagem e outras modalidades comunicativas em situações sociais específicas.

Saville-Troike enfatiza que a competência comunicativa envolve não somente o conhecimento do código da língua, mas falar a quem e como falar algo apropriadamente, numa dada situação. Portanto, a competência comunicativa está imbricada aos conhecimentos sociais e culturais dos falantes, que se presume, tenham a capacidade de usá-los para interpretar as formas lingüísticas.

Concordamos com a teorização de Saville-Troike (2003, p. 19-22) ao afirmar que todos os aspectos da cultura são relevantes para a comunicação. A autora destaca os aspectos da cultura que têm uma relação nas formas e processos comunicativos vinculados à estrutura institucional e social e aos valores e atitudes que, no uso da linguagem, manifestam-se nas maneiras de falar, bem como na rede de categorias conceituais que resultam de experiências e nos conhecimentos e habilidades que são desenvolvidos e transmitidos de geração a geração aos membros dos grupos sociais. Nessa perspectiva de análise, há um vínculo, segundo a autora, da competência comunicativa à noção de competência cultural, essencial para que o conhecimento compartilhado entre cultura e comunicação na relação com os interlocutores possibilite desenvolver pressuposições e significados, a partir de estruturas lingüísticas, contextualmente situadas em eventos comunicativos.

Devemos enfatizar que os sujeitos de uma mesma comunidade de prática/fala lingüística, aqui com equivalência na teorização sobre a designação de

públicos, no âmbito da comunicação organizacional, podem ter variação para compreender e interpretar os enunciados da linguagem em uso. Os fatores que geram interpretações diferenciadas nos sujeitos dessas comunidades estão vinculados aos conhecimentos e habilidades, ou seja, a competência comunicativa, associada aos valores e condições culturais, construídos socialmente, dentre os quais influenciados pelo status, etnia, nível educacional, idade, sexo, condições geopolíticas, ocupação, etc.

Saville-Troike (2003, p. 20, trad. nossa), embora não seja lingüista, adotar o ponto de vista etnográfico da comunicação, ao estudar a competência comunicativa defende a formação do tripé dos conhecimentos: (a) lingüístico, (b) de interação e (c) cultural, conforme exposto abaixo:

1. Conhecimento lingüístico:

- (a) elementos verbais;
- (b) elementos não-verbais;
- (c) configurações de elementos em eventos de fala específica;
- (d) âmbitos de possíveis variações (seus elementos e sua organização) e;
- (e) significado das variações em situações específicas.

2. Conhecimento de interação:

- (a) percepção dos traços salientes nas situações comunicativas;
- (b) seleção e interpretação de formas apropriadas para situações, papéis e relacionamentos específicos;
- (c) organização dos processos discursivos;
- (d) normas de interação e interpretação e;
- (e) estratégias para realização de metas de interação.

3. Conhecimento cultural:

- (a) estrutura social (status, poder, falas adequadas);
- (b) valores e atitudes;
- (c) mapas cognitivos/esquemas e;
- (d) processos de aculturação (transmissão de conhecimento e habilidades).

Com base em Saville-Troike (2003, p. 20), Godoi⁸ (2008, p. 63-64) modifica o tripé acrescentando: (1) ao conhecimento de interação o “significado das variantes (dos componentes lingüísticos) em situações particulares”; (2) no conhecimento cultural reforça com “elementos não-verbais e cenários (*scripts*), contextos físicos”.

⁸ Para aprofundar tais modificações aplicadas verificar em GODOI, Elena. O que as ciências da linguagem podem dizer para os estudos em comunicação organizacional? In: ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas**. São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2008, ano 5, n.9, p. 49-66.

Além disso, Godoi cria o (3) “Conhecimento operacional – pressuposições, inferências, etc.”.

É imprescindível considerar que os sujeitos pertencentes às comunidades de fala são membros de múltiplas comunidades, desempenhando papéis nem sempre semelhantes em cada uma delas. Os membros dessas comunidades, por terem papéis multifacetados, recebem e compartilham orientações, valores, crenças, regras e expectativas, dependendo das funções e posições de cada sujeito nas diversas comunidades de pertencimento. Isso exerce influência sobre as escolhas lingüísticas, de modo individual, mas permanentemente em relação ao agrupamento coletivo de pertencimento. Nesse sentido, Godoi (2008, p. 64) explica que a competência comunicativa é “pragmática” ao se referir ao conhecimento “das normas socioculturais de comunicação em uma comunidade de fala”, devendo ser compartilhada em certo grau pelos interlocutores, porém enfatiza que é de natureza individual, portanto, no processo interacional, os indivíduos estarão sujeitos às falhas e desentendimentos.

Os estudos lingüísticos contribuem com o campo de estudos da comunicação (organizacional), principalmente, nas investigações que tratam da pragmática lingüística ao delimitar conceitos, funções, categorias e formas estruturais que fazem parte da composição do comportamento verbal e não-verbal humano. Nessas abordagens e perspectivas encontramos, entre outros, os trabalhos de Moeschler e Verschueren. Segundo Moeschler ([20--], p. 20), a pragmática é o estudo da linguagem em uso, dos processos cognitivos envolvidos na interpretação dos enunciados e, é também o estudo dos aspectos inferenciais da comunicação humana. O autor afirma que a relação crucial aqui está entre linguagem e comunicação e, mais precisamente o modelo de comunicação envolvido na linguagem em uso. Moeschler ([20--], p. 20, trad. nossa) conceitua: “pragmática define comunicação como um processo misto, baseado em dois modelos de comunicação, o modelo código e o modelo inferencial. Então, a comunicação verbal está, em ambos modelos, nos processos de codificação e decodificação lingüístico e inferencial pragmático”.

Moeschler (2004, p. 52) retoma a discussão e especifica melhor o processo misto, reafirmando a existência dos dois modelos mencionados acima para delinear a comunicação lingüística, mas destaca que o conhecimento do código não é condição suficiente para a comunicação obter êxito. Tal condição implica o

conhecimento de mundo entre os interlocutores, como também, o conhecimento sobre a situação da comunicação que são cruciais para o enriquecimento do significado lingüístico decodificado dentro dos enunciados.

Outro autor dedicado ao tema da comunicação lingüística é Verschueren (2002, p. 43), partindo das bases conceituais sob a perspectiva da pragmática lingüística entendida como “[...] uma perspectiva geral cognitiva, social e cultural dos fenômenos lingüísticos em relação com seu uso nas formas de comportamento”. Observamos que nesta perspectiva, a pragmática lingüística está enlaçada, de modo interdisciplinar, com as diversas ciências sociais e das humanidades, enfatizando a relação funcional da linguagem nos vários aspectos do processo comunicacional.

Destacamos que a obra de Verschueren (2002) desenvolve a linha conceitual e a operacionalização metodológica sobre a perspectiva pragmática a partir de conceitos tais como as escolhas lingüísticas, desmembrando-se na teorização da variabilidade, negociabilidade e adaptabilidade. O aspecto metodológico é aprofundado pelo autor ao tratar do contexto, a partir da visão global do “mundo físico”, “mundo social” e “mundo mental”. O estudo da perspectiva pragmática que, resumidamente, descreveremos e analisaremos nesse trabalho é relevante para aplicação na comunicação humana desde um ponto de vista da relação dos interlocutores no cotidiano em geral, como também, incluindo a comunicação organizacional.

Compreendemos que na perspectiva pragmática, para Verschueren (2002, p. 110-114), o uso da linguagem consiste na contínua escolha lingüística, envolvendo razões internas ou externas à linguagem. Isto significa que as escolhas podem estar situadas em qualquer nível lingüístico, ou seja, na fonética/fonologia, na morfologia, na sintaxe, no léxico e/ou na semântica, supondo tipos de variações regional, social ou funcional. Observamos que no âmbito organizacional, o fenômeno das escolhas lingüísticas para a comunicação, estabelecida na relação públicos-organização-públicos necessita ser bem pontualizada, sistematicamente de modo metodológico, ao analisar os enunciados, o contexto e seus respectivos públicos na fase do planejamento da comunicação estratégica denominada de “levantamento de dados e informações”, bem como elaborar considerações aprofundadas sobre as escolhas lingüísticas, em seus diversos níveis, no diagnóstico servindo de base para o plano estratégico da comunicação organizacional.

Diante dos níveis lingüísticos mencionados acima, devemos considerar as razões externas que envolve o âmbito organizacional, o conhecimento concreto que os comunicadores organizacionais têm sobre os públicos que estão vinculados à organização. O conhecimento concreto desvela os valores, crenças, nível de envolvimento social, cultural, meio ambiental, político, educacional, dentre outros que possam caracterizar o mapeamento dos públicos. A partir disso, analisar, criticamente, os níveis que tais conhecimentos concretos estão permeando as posturas, atitudes, ações e valores de maneira semelhante ou divergente por parte dos públicos e da organização.

Verschueren (2002, p. 110-116) elaborou explicações que contribuem para o melhor entendimento do sentido atribuído ao fazer escolhas, que consideramos importantes no estudo da comunicação:

- a) as escolhas são feitas em qualquer nível da estrutura, por exemplo, escolhas para determinados gêneros desencadeiam a construção de orações com palavras e formas gramaticais, dentre outros elementos, considerando quem são os ouvintes/leitores;
- b) os falantes não, apenas, selecionam as formas, mas também escolhem estratégias, isto é, as escolhas são feitas de modo que inclua o nível da estrutura dentro do seu âmbito. Significa que ao fazer a escolha da(s) estratégia(s) lingüística, por exemplo, de deferência, como uma escolha específica, considera-se uma gama de níveis estruturais, tais como estilo e léxico para dirigir-se a determinado grupo de interlocutores. Nesse sentido, é de suma importância a compreensão das teorias da polidez lingüística, a serem abordadas em capítulo sequencial;
- c) o processo das escolhas lingüísticas pode mostrar qualquer grau de consciência, ou seja, algumas escolhas são mais conscientes, outras são mais automáticas;
- d) as escolhas lingüísticas são feitas na produção e na interpretação de um enunciado, sendo ambos de igual importância para o fluxo comunicativo e para o modo que se gera significado;
- e) o usuário da linguagem não tem liberdade para fazer ou não escolhas lingüísticas, exceto se decide permanecer em silêncio (mesmo que a última decisão seja significativa em algumas circunstâncias), considerando que sempre há sérios riscos no uso da linguagem,

podendo ocorrer situações comunicativas permeadas por mal-entendidos;

- f) as escolhas não são equivalentes, o que pode ser exemplificado diante de uma situação de oferta, pode-se responder tanto com uma aceitação, como com um rechaço e;
- g) as escolhas lingüísticas trazem consigo alternativas que, em outras palavras, são motivadas por sua localização na dimensão do significado, evocando também a dimensão completa. Isto pode ser observado nas escolhas léxicas e os efeitos comunicativos provocados, por exemplo, no uso dos tempos verbais: passado, presente e futuro.

Partindo das explicações que as escolhas lingüísticas carregam em si os mesmos elementos que contribuem na geração do significado e compreensão no processo comunicativo, precisamos definir o “processo da escolha” como descrição básica do uso da linguagem. Para tanto, os conceitos chave são a variabilidade, a negociabilidade e a adaptabilidade.

Segundo Verschueren (2002, p. 115), a variabilidade “é a propriedade da linguagem que define a gama de possibilidades dentro das quais se podem selecionar”. A noção de variabilidade deve ser levada a sério diante da gama de ações possíveis, sem ser algo estático ou estável, mas em contínua mudança. As variáveis contidas nessa propriedade podem ser internas e acessíveis aos usuários da linguagem para realizarem as escolhas, igualmente, podem ser externas de modo geográfico, social e funcional. Portanto, em qualquer momento do transcurso do processo comunicativo, uma escolha pode descartar alternativa ou criar nova, atendendo aos propósitos do intercâmbio, não obstante, que os efeitos são negociáveis.

A própria variabilidade lingüística nos leva ao conceito chave de negociabilidade definida por Verschueren (2002, p. 116) como “propriedade da linguagem responsável pelo fato de que as escolhas não sejam feitas mecanicamente, seguindo regras restritas ou relações de forma-função fixas, mas baseadas em princípios e estratégias altamente flexíveis”. Para o autor, a negociabilidade implica uma indeterminação de vários tipos: há indeterminação por parte do produtor da linguagem que opera sob restrições ao tomar decisões, mesmo que estas correspondam ou não as suas necessidades. Por exemplo, no uso cotidiano, as escolhas que fazemos são oriundas de opções convencionais e não

nos damos conta que estamos restringidos e que poderíamos criar outras possibilidades, com suas novas restrições. Em segundo lugar, ocorrem indeterminações ao fazer escolhas, por parte do intérprete. A este respeito, identificamos na linguagem em uso, a ancoragem ao contexto, atribuindo o “significado implícito”, diante da impossibilidade de termos a explicitude completa do que é dito nos modos lingüísticos convencionais. Tal situação comunicativa depende, altamente, do contexto e do “conhecimento comum” ou “informação de fundo” compartilhado pelo enunciador e pelo intérprete. Outro tipo de indeterminação está relacionado à escolha feita pelos interlocutores que pode ser continuamente negociada.

A noção de adaptabilidade respaldada no conceito de Verschueren (2002, p. 119) como “a propriedade da linguagem que capacita aos seres humanos de fazerem escolhas lingüísticas dentro de uma gama de possibilidades variáveis de modo que se aproximem da satisfação das necessidades comunicativas”. O autor esclarece diante do conceito exposto, que com referência às “necessidades comunicativas” não implicam que o termo “necessidades” no uso da linguagem infira que todas as necessidades sejam comunicativas, bem como, que tais necessidades, embora sejam geradas, em sua maioria no contexto, podem ser de caráter específico. Diante disso, a adaptabilidade deve ser interpretada como uma propriedade que permite fazer escolhas, diante de circunstâncias que podem sofrer mudanças ou adaptar-se a tais circunstâncias.

As propriedades da variabilidade, negociabilidade e adaptabilidade estão inter-relacionadas ao objeto da investigação global da pragmática lingüística ou funcionamento significativo da linguagem. A proposta apresentada por Verschueren nos faz raciocinar sobre o que é e como funciona o estudo do contexto lingüístico e extralingüístico. Nesse sentido, são identificados os “correlatos contextuais da adaptabilidade” para explicar, numa visão global, os ingredientes do contexto comunicativo englobando o mundo mental, mundo social e mundo físico.

Verschueren (2002, p. 154-158) argumenta que a interação verbal é a comunicação de mente a mente, tendo como perspectiva a relação do enunciador com o intérprete. Para tanto, o enunciado requer a adaptação do mundo mental do enunciador, mediante as escolhas lingüísticas ao mundo mental do(s) intérprete(s). Devido ao processo mental, os julgamentos sobre as características da personalidade do intérprete, o envolvimento pessoal, os padrões de crenças,

sonhos, desejos, as motivações e intenções estão relacionados nesse processo, considerando que os conflitos são inerentes na comunicação. É necessário fazer escolhas lingüísticas buscando a sintonia do estado mental do intérprete e enunciado. Os estados mentais têm ocupado posição central em certos projetos da pragmática lingüística, levando em conta uma variedade de fenômenos inter-relacionados os quais se aproximam e se separam do centro de um espaço mental, em movimento. O mundo mental ativado devido à linguagem em uso contém elementos cognitivos e emotivos, vinculados à noção de adaptabilidade que baliza a relação enunciado-enunciador-intérprete. É um tema tratado pelos estudos na pragmática lingüística visando interpretar a realidade social e o fenômeno que envolve o afeto e grau de participação no processo comunicativo.

Na perspectiva pragmática do comportamento lingüístico, Verschueren (2002, p. 161) enfatiza o argumento que a variabilidade social no processo de desenvolvimento do mundo social e suas dimensões contribuem na formação das identidades sociais dos interlocutores. A dimensão cultural comporta o contraste que caracteriza diferentes sociedades orais e alfabetizadas, padrões de vida rural e urbana, dentre outras, cruzando com as dimensões da variabilidade social, que situa a classe social, etnia, nacionalidade, comunidade lingüística, idade, nível educacional, profissão, parentesco e gênero. Tais dimensões e suas especificidades são relevantes na realização das escolhas lingüísticas em determinadas situações porque correlacionam grupos e repertórios, mas também necessita ser investigada, de forma expansiva e ampla, na perspectiva pragmática dos processos de uso da linguagem.

Uma vez que a adaptabilidade da linguagem sob o enfoque do mundo social pode ser considerada ampla, generalizada e flexível, argumentamos que as escolhas lingüísticas vinculadas, particularmente, aos atos comunicativos que se processam na relação organização-públicos abrem possibilidade de investigação no que diz respeito aos enunciados orais e escritos, associado ou não à comunicação não-verbal, tendo como base as propriedades mentais, sociais e físicas, considerando a localização de uma organização em determinada nação (sua língua, cultura, identidade), bem como as relações e expansão que tal organização amplia transfronteira, passando desse modo, ao processo de comunicação organizacional intercultural.

O mundo físico constitui o tripé na visão global na geração do contexto para análise pragmática da linguagem em uso. Segundo Verschueren (2002, p. 164-176) esta propriedade dedica-se ao estudo da dêixis espacial e temporal. O que é dêixis? Os conceitos de dêixis em Yule (1996, p. 9) e Escandell Vidal (1999, p. 20-22), definem que, do ponto de vista da comunicação, para compreendermos um enunciado devemos identificar os referentes que indicam quais são os objetos, os fatos ou situações a que se referem. A dêixis ajuda-nos a compreender as formas especiais que faz referência aos elementos dentro da situação, ou seja, são significados “apontados” por meio de formas lingüísticas e identificados também como expressões dêíticas. Encontramos nas expressões dêíticas os pronomes pessoais, demonstrativos, possessivos, advérbios de lugar e tempo, formas de tratamento e expressões anafóricas e catafóricas, dentre outras. Destacamos que todas as expressões dêíticas dependem do contexto compartilhado pelos falantes/escritores e os ouvintes/leitores.

A comunicação em Brown e Levinson (1987, p. 3-6) parte da questão sobre como se compõe a teoria da implicatura (*implicature*) conversacional de Grice (1975) em relação à estrutura de trabalho das máximas conversacionais para a compreensão do que é dito e o que é comunicado. A implicatura preenche lacunas que perpassa àquilo que é possível dizer mais do que é efetivamente dito. Grice (1975) estabelece o Princípio da Cooperação que está calcado na hipótese de que a base da comunicação é a cooperação. Para tanto, a cooperação tem princípios gerais que regulam a conversação entre interlocutores e, devem contribuir na geração de significados que realizam a mediação do processo comunicativo.

Segundo Brown e Levinson (1987, P. 5), o Princípio da Cooperação em Grice desenvolve “*status* completamente diferente dos princípios da polidez”(trad. nossa). Nesse sentido, os autores afirmam que o Princípio da Cooperação define uma estrutura para a comunicação presumível, socialmente não marcada ou neutra, uma vez que a suposição essencial é não desviar da eficiência racional, sem uma razão. Brown e Levinson argumentam que os princípios da polidez lingüística apresentam razões para desvios comunicativos, cujas motivações para os desvios, possivelmente, tenham um *status* especial na interação humana.

A polidez é comunicada e os “vazios” podem ser tomados como atitudes polidas. Para Brown e Levinson (1987, p. 5-6), o modelo de polidez lingüística adotado para as ações comunicativas está centrado na sensibilidade da “*face*”, ou

seja, a imagem pública e os tipos de raciocínios que induz, em conjunto ao Princípio de Cooperação possibilita realizar inferências nas implicaturas via estratégias da polidez lingüística. A partir das falhas e/ou deficiências encontradas nas máximas conversacionais relacionadas ao valor da imagem pública entre falantes e ouvintes, adicionadas à aplicação das estratégias de preservação da “face” (imagem pública), faz com ocorra a geração das inferências. Os autores chamam a atenção que alguns trabalhos recentes com esse modelo da polidez lingüística demonstram detalhes de formas lingüísticas, em especial suas estruturas semânticas, que podem conduzir aos mecanismos das implicaturas conversacionais generalizadas.

Brown e Levinson (1987, p. 7-8) destacam a grande contribuição de Grice (1971) em relação a natureza comunicativa, especialmente no que diz respeito ao tipo de intenção a ser reconhecida pelo destinatário da ação comunicativa na interlocução com o falante. Advertem, no entanto, as dificuldades conceituais na teoria da comunicação que envolve o destinatário da mensagem na tentativa em reconhecer a intenção do falante e “o quê” pode inferir no comportamento comunicativo em questão. Diante disso, há várias tentativas de investigações psicológicas, especialmente focalizando o envolvimento do “conhecimento compartilhado” sobre os quais as inferências nas intenções comunicativas têm dependência acentuada. Consideramos importante tal questionamento e busca de mais detalhes científicos que dão conta dessas questões. Não estão em nossos objetivos e hipóteses de pesquisa, nessa tese, tal levantamento nesse momento, no entanto, poderemos desenvolver melhor em pesquisas futuras.

2.3 PERSPECTIVAS TEÓRICAS DA/SOBRE A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E CONTRIBUIÇÕES SOB O FOCO DA PRAGMÁTICA LINGÜÍSTICA

Os propósitos nessa seção visam o levantamento dos estudos bibliográficos sobre as principais perspectivas que tratam sobre a comunicação organizacional e se tais perspectivas têm vínculos ou não com as teorias da comunicação, abordadas acima nesse capítulo. Além disso, investigamos quais as principais posições adotadas pelos teóricos da comunicação organizacional em relação aos estudos lingüísticos, em específico sobre a pragmática e polidez lingüística.

2.3.1 Panorama de Investigações no Brasil

No Brasil, a comunicação organizacional originou-se à sombra do jornalismo empresarial, a partir da Revolução Industrial, houve o incremento da expansão empresarial, o que viria a provocar mudanças nos relacionamentos e gerenciamentos administrativos e de comercialização. O relato sobre o enfoque histórico da comunicação organizacional no Brasil encontra-se em Kunsch⁹ (1997, p. 55-72). A autora apresenta os registros dos estudos pioneiros de Torquato do Rego (1987) sobre jornalismo empresarial e as diversas entidades voltadas ao desenvolvimento das investigações e relacionamento com os profissionais do mercado, que por ora não mencionaremos aqui, mas merece ser consultado no original.

Foi a partir das publicações empresariais na década de 1960, trabalho desenvolvido com a expansão dos departamentos de relações públicas que houve a necessidade de aprimoramento daquilo que seria denominado de comunicação organizacional, a qual segundo Kunsch (1997, p.57) “passaria, sucessivamente, por uma era do *produto* (década de 1950), *imagem* (década de 1960), da *estratégia* (décadas de 1970 e 1980) e da *globalização* (década de 1990)” (grifos no original).

Segundo Kunsch o “boom” na comunicação organizacional atingiu o auge na década de 1980 com a reabertura política no Brasil. Com o passar dos anos e a criação de linhas de pesquisas nos cursos de pós-graduação e de eventos com publicações que abordam o tema comunicação organizacional houve crescimento da produção teórico-metodológica. As denominações, no entanto, ainda diferem entre países, o que provoca significações e compreensões distintas, variando como comunicação social, comunicação empresarial ou comunicação organizacional. A autora, com base em conceitos da literatura estrangeira, apresenta definições clássicas da comunicação organizacional segundo Goldhaber, Kreeps e Cees van Riel, o que demonstra não ter uma teoria única sobre o tema.

Ao tratar a empresa como sistema, Torquato do Rego (1986, p.15) descreve a comunicação como um sistema aberto, semelhante à empresa. Por sistema, o autor compreende que a comunicação é organizada pelos elementos: fonte,

⁹ A autora realizou revisão histórica aprofundada. Para maiores detalhes ver em KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

codificador, canal, mensagem, decodificador, receptor, ingredientes que vitalizam o processo. O autor considera o processo dividido em duas partes: transmissão da mensagem e, a segunda, de recuperação, necessária para o controle da comunicação por parte da fonte. Argumenta que essa visão torna-se rígida, aproximando-se do modelo matemático-cibernético de Wiener, preferindo identificar nos elementos que formam o processo comunicacional os condicionantes sociológicos e antropológicos. Ao descrever as modalidades da comunicação organizacional, Torquato do Rego (2002, p. 34-76) apresenta quatro formas consideradas estratégicas: comunicação cultural, comunicação administrativa, comunicação social e de sistema de informação. O autor entende que a comunicação organizacional é, portanto, “a possibilidade sistêmica integrada, que reúne as quatro grandes modalidades, cada uma exercendo um conjunto de funções”.

Pelos artigos publicados nos últimos anos nos congressos da Intercom – Sociedade Brasileira de estudos Interdisciplinares da Comunicação - destacamos dois que estudam as perspectivas teóricas da comunicação organizacional, com os quais podemos estabelecer relação com nossa investigação. No primeiro, Scroferneker (2000) faz revisão da literatura e dentre os vários autores aponta Daniels, Spiker e Papa (1997) que descrevem três modelos ou perspectivas para a comunicação organizacional: (a) tradicional – a comunicação pode ser medida, padronizada e classificada; (b) modelo interpretativo – as organizações são vistas como cultura e espaço de negociação das transações e discursos coletivos. A comunicação é um processo por meio do qual ocorre a construção social da realidade organizacional. Os símbolos e as significações são fundamentais nas diversas formas de manifestação do comportamento organizacional. (c) A perspectiva crítica, a organização é vista como espaço de opressão e a comunicação é tida como instrumento de dominação.

Scroferneker (2000) menciona as investigações de Eisenberg e Goodall Jr. (1997) ao desenvolver as teorias da comunicação organizacional como transferência de informações, como processo transacional, como estratégia de controle, como equilíbrio entre criatividade e sujeição e como espaço de diálogo. No contexto brasileiro, a autora faz referência às contribuições de Kunsch ao desenvolver a perspectiva da comunicação integrada, que abrange a comunicação institucional, comunicação mercadológica, comunicação interna e a comunicação administrativa,

formando o composto da comunicação organizacional. A argumentação final de Scroferneker menciona que, de modo geral, as organizações têm pautado suas ações comunicacionais utilizando-se do modelo tradicional de características informacionais, de transferência de informações. Isso demonstra o desconhecimento, em parte, da comunicação como processo estratégico no âmbito da vida organizacional.

Análise semelhante sobre as perspectivas da/sobre a comunicação organizacional é desenvolvida por Kunsch¹⁰ (2003, p.71-73) ao afirmar que diante de tudo que foi pesquisado e analisado nos estudos teóricos da comunicação serve para o processo comunicativo nas organizações, inclusive o emprego do modelo mecanicista. A autora enfatiza a importância da superação do modelo mecanicista pela adoção das perspectivas crítica e interpretativa, incorporando análises dos contextos sociais, políticos, econômicos e tecnológicos nos processos comunicativos organizacionais.

Curvello (2002) analisa a produção de pesquisas desenvolvidas por autores nacionais e internacionais, situando as investigações de perfil analítico e as pesquisas que buscam prescrever modelos e fórmulas. O autor parte dos trabalhos desenvolvidos por Kunsch e Scroferneker sobre a comunicação organizacional no Brasil e situa a busca na memória do GT de comunicação organizacional da Intercom referente o período de 1992 a 2000. De maneira geral, Curvello recupera a trajetória histórica iniciada nos anos 40, momento em que a comunicação organizacional recebeu contribuições de textos clássicos das áreas da economia e administração, bem como a influência oriunda da doutrina tradicional da retórica aristotélica, com ênfase aos estudos do discurso estruturado e formal. Outra vinculação provém da relação com a teoria de relações humanas que defendia a integração dos trabalhadores aos objetivos organizacionais, procurando evitar conflitos.

Segundo o autor, nos anos 70, houve uma forte ênfase nas descrições de estudos de casos, pesquisas empíricas, experimentais e comparativas buscando resolução de problemas e análise do clima da comunicação. A partir dessa década

¹⁰ Destacamos que a obra revista e atualizada é empregada durante nossa tese para análise do fenômeno em estudo. Maiores informações encontram-se em KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. Rev. Atual. e Ampl. São Paulo: Summus, 2003.

houve a introdução de três grandes correntes: moderna ou empírica, calcada no empirismo quantitativo; naturalista dedicada à interpretação da cultura, simbolismo e linguagem organizacional e a terceira corrente denominada crítica – analisa o conflito, sendo que a comunicação é focada como instrumento de intenção manipuladora das relações. Curvello afirma a inexistência de uma escola de comunicação organizacional no Brasil, o que nos faz importar modelos distantes de nossa realidade. Resta o desafio que temos em desenvolver campo teórico sobre comunicação organizacional, considerando a mutação e complexidade das organizações, ultrapassando a visão instrumental diante de nosso contexto

O processo comunicativo nas organizações é permeado, em sua complexidade, por barreiras específicas, as quais também envolvem o estudo do contexto, do significado e da ambigüidade. Tais barreiras específicas são apontadas por Kunsch (2003, p. 75-77), a saber: a) administrativas/burocráticas que decorrem das formas como as organizações atuam e processam a informação; b) o excesso de informação apresentada de diversas formas, tanto na comunicação verbal oral e/ou escrita, provocando, algumas vezes, saturação e desvios na compreensão e interpretação dos enunciados; c) comunicações incompletas e parciais que são encontradas nas informações fragmentadas, distorcidas ou sujeitas às dúvidas. Questiona-se nessa modalidade a credibilidade da fonte, problemas de semântica, filtragem, linguagem intergrupar, diferença de status, pressões do tempo e sobrecarga das informações. Na linguagem intergrupar, podemos inferir que há pistas interessantes para o estudo dos códigos específicos utilizados e sua interpretação nas relações dentro e fora de um determinado grupo. A diferença de *status* representada pelos níveis e distanciamento hierárquicos, bem como as tensões do jogo do poder exercido mediante o emprego da comunicação verbal fornece possibilidades de análise sob o enfoque da polidez lingüística, ao identificar e comparar de que maneira e em quais situações e contextos os interlocutores preservam ou ameaçam a *face* (a imagem pública), conforme os princípios universais da polidez lingüística desenvolvida por Brown & Levinson (1987).

Kunsch ao conceituar a comunicação organizacional afirma que:

[...] trata-se de um processo relacional entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações. Se analisarmos profundamente esse aspecto relacional da comunicação do dia-a-dia nas organizações, interna e externamente, percebemos que elas sofrem interferências e condicionamentos variados, de uma complexidade difícil até de ser

diagnosticada, dado o volume e os diferentes tipos de comunicações existentes, que atuam em distintos contextos sociais. (KUNSCH, 2003, p. 71-72).

Kunsch (2006, p. 167-187) considera três dimensões para a comunicação organizacional: (a) *humana* – inerente à natureza das organizações, uma vez que as pessoas se comunicam entre si, por meio de processos interativos que viabilizam o sistema funcional para a sobrevivência e consecução dos objetivos organizacionais, num contexto de diversidade e de transações complexas. Nesse sentido, a organização é um fenômeno comunicacional contínuo. Essa corrente de estudos defende que a ‘organização é comunicação’ e que ela se auto-organiza com e graças à comunicação; (b) dimensão *instrumental* - a comunicação é vista e trabalhada como transmissão de informações e (c) dimensão *estratégica* – agrega valor à organização, aos negócios e é parte integrante da gestão estratégica, auxiliando na dinâmica global ao avaliar a cultura organizacional, como também pensa estrategicamente as ações comunicativas, visando os públicos estratégicos (*stakeholders*) tanto no âmbito global como no intercultural. Nesse capítulo, Kunsch revisa os estudiosos da comunicação organizacional da América Latina, Europa, Estados Unidos e Canadá.

Oliveira e Paula (2005, p. 17-27) afirmam a natureza comum da teoria da comunicação e a teoria da comunicação organizacional, o que possibilita a aplicação no processo de comunicação organizacional, abrindo perspectiva de interação em processos mais abrangentes e, em atuações mais específicas, uma vez que a comunicação propicia espaços de interação entre organização e atores sociais. As autoras partem da concepção de que a comunicação organizacional é a aplicação do campo da comunicação nas organizações em seus vários aspectos teóricos, sendo que nesse contexto, torna-se um conhecimento específico ao se articular com outros campos do conhecimento. Concebem como objeto de estudo da comunicação organizacional os processos comunicacionais, entendendo-os como os atos de interação planejados e espontâneos que se estabelecem a partir dos fluxos informacionais e relacionais da organização.

Com base no modelo de interação comunicacional dialógica desenvolvido por Oliveira¹¹ (2002), Oliveira e Paula (2005) defendem, a concepção de um espaço comum onde a comunicação é realizada entre interlocutores, ou seja, a organização e seus públicos estratégicos, pressupondo que o espaço comum é o lugar onde a argumentação de opiniões, propostas e divergências ocorrem e a interação da organização pode acontecer tanto numa situação específica, com um interlocutor, como com vários interlocutores, eliminando com isso, o caráter unilateral da relação comunicativa, ao adicionar o constante monitoramento da relação entre esses interlocutores, denominados na comunicação organizacional como grupos de relacionamentos. Reafirmam que a comunicação organizacional atua para construir sentidos, dar significado e difusão às ações organizacionais, utilizando fluxos informacionais e relacionais para construir e impulsionar o fortalecimento do conceito organizacional.

Destacamos que a construção teórica que Oliveira (2002) e Oliveira e Paula (2005) defendem, aproxima-se de uma das questões e objetivos de nossa tese: - constatar de que maneira as perspectivas teóricas abordadas pelas teorias da comunicação influenciam ou não as perspectivas teóricas tratadas nos estudos da/sobre a comunicação organizacional. Oliveira e Paula (2006, p. 205) enfatizam que o modelo de interação dialógica traz como contribuição à comunicação organizacional, a retomada da concepção de comunicação como relacional, negociada e trata a organização e os grupos envolvidos nesse processo como interlocutores. Possibilita, nessa perspectiva, que os grupos levem para o ato comunicativo suas experiências culturais construídas nas relações sociais. O modelo proposto pelas autoras faz com que se ultrapasse a linearidade de interlocução dos agentes envolvidos, superando o caráter bi-polarizado e estático da comunicação, a partir da criação de um “espaço comum” no qual, segundo Oliveira e Paula o emissor e receptor perdem suas funções específicas de emitir e receber mensagens, tornando-se interlocutores, ou seja, participantes da dinâmica argumentativa que subentende o diálogo e a negociação.

¹¹ Para maiores esclarecimentos consultar OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Dimensão estratégica da comunicação no contexto organizacional contemporâneo**: um paradigma de interação comunicacional dialógica. Tese (Doutorado em Comunicação), Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2002.

Portanto, as noções conceituais encontradas nas perspectivas de estudos da pragmática lingüística, em específico nessa tese, ao enfocarmos os elementos globais do contexto (adaptabilidade, variabilidade e negociabilidade), a partir do tripé dos mundos social, mental e físico dos interlocutores, os níveis contextuais das informações no processo comunicativo, as intenções, a compreensão e a interpretação dos enunciados e a competência comunicativa, significado e estratégias de escolhas lingüísticas contribuem com o campo de estudo sobre a comunicação organizacional e, encontram ressonância junto aos estudos desenvolvidos ou em desenvolvimento, aqui representados por alguns de seus autores no Brasil. No entanto, conforme levantamentos realizados nessa investigação enfatizamos que as abordagens da pragmática e da polidez lingüística têm raras investigações no âmbito da comunicação organizacional, especialmente entre a comunidade de investigadores brasileiros, conforme constatamos e analisamos em seção posterior, desse capítulo.

2.3.2 Algumas abordagens sobre comunicação organizacional - âmbito internacional

Nessa seção trazemos à tona marcadores históricos das principais perspectivas, conceitos chave e implicações que tais abordagens contribuem ao campo de estudos sobre/na comunicação organizacional. Para tanto, inicialmente, uma das obras a ser explorada é o *Handbook of Organizational Communication* de Jablin *et al.* (1987), marco divisor sobre as perspectivas teóricas e as questões das práticas do mercado de trabalho. Krone, Jablin e Putnam (1987, p. 18-39) demarcam as noções teóricas sobre a comunicação e a comunicação organizacional abrangendo a perspectiva mecanicista, a perspectiva psicológica, a perspectiva interpretativa simbólica e a perspectiva dos sistemas de interação.

As características, focos de pesquisa, *lócus* da comunicação e implicações que essas perspectivas com suas metáforas trouxeram e ainda trazem aos estudos sobre/da comunicação organizacional, cultura e o uso da linguagem nos discursos organizacionais, estão representados, abaixo no quadro 1, adaptado da tabela de Krone, Jablin e Putnam, contida na obra de Jablin *et al.* (1987, p. 33):

Perspectiva	Lócus da pesquisa	Focos da pesquisa	Características/Implicações
Mecanicista	Canal e transmissão mensagem	<ul style="list-style-type: none"> – Estruturas da comunicação – Efeitos da comunicação – Fontes e mensagens variáveis – Barreiras, acidentes e filtros nas comunicações – Sistemas de comunicação mediados versus não mediados 	<ul style="list-style-type: none"> – Foco na difusão da informação e precisão de recepção da mensagem – Envio e recebimento de mensagem considerado processo linear – Forma desumana: pouca atenção ao receptor e no papel do significado na comunicação – Tendência à simplificação e/ou materialização do processo da comunicação – Possibilidade de levar a um “modo correto” para se comunicar.
Psicológica	Filtros conceituais	<ul style="list-style-type: none"> – Indivíduo como processador da informação – Distorção na comunicação ascendente – Clima da comunicação – Percepções do estilo do líder na comunicação – Distância semântica informacional – Relações de satisfação no trabalho de comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> – Receptor é projetado no papel ativo de intérprete da mensagem – Destaque às intenções e aos aspectos humanos da comunicação – Papel acentuado na exposição seletiva e nos processos de aprovação – Suposição freqüente de relações lineares entre cognições e comportamentos – Conceitos da “caixa preta” podem levar à proliferação de instrumentos de medidas.
Interpretativa simbólica	Papel na fala	<ul style="list-style-type: none"> – “Regras” de comunicação – Cultura organizacional – Mitos, histórias e humor organizacionais – Administração do significado – Poder e políticas 	<ul style="list-style-type: none"> – Considera o papel do <i>self</i> e o contexto cultural coletivo da comunicação – Foco na ação comunicativa – Ênfase nos símbolos e no significado “compartilhado” – Dificuldade de extrair generalizações nos resultados de estudos de caso – Impressões do pesquisador podem resultar em <i>bias</i> – precisa checar com as visões dos participantes.
Sistemas de interação	Seqüências do comportamento comunicativo	<ul style="list-style-type: none"> – - Modelos de <i>feedbacks</i> – - Gerenciamento dos conflitos – - Desenvolvimento do trabalho de grupo – - Comunicação relacional – - Fases de tomada de decisão 	<ul style="list-style-type: none"> – Trata a comunicação como sistema envolvente – Foco nos tipos de seqüências de mensagens, funções e comportamentos – Utiliza codificação de comportamentos verbal e não-verbal – Análise micro-analítica: com freqüência o significado e saliência das mensagens são ignorados pelos participantes – Análises com freqüência baseadas em suposições inferenciais estatísticas.

Quadro 1 - Adaptação da tabela de Krone

FONTE: Krone *et al.* in Jablin *et al.* (1987, p. 33, tradução nossa).

Na definição de Shockley-Zalabak (1991, p.30-31), “a comunicação organizacional é o processo por meio do qual as organizações são criadas e, por sua vez, criam e modelam eventos. O processo pode ser entendido como uma combinação de processo, pessoas, mensagens, significado e propósito” (trad. nossa). A comunicação organizacional entendida como processo inclui modelos de interações que se desenvolvem entre os membros da organização e como estas interações se adaptam às organizações. Pelo fato de que o processo está mudando constantemente, ele pode ser descrito como evolucionário e independente. Em outras palavras, o processo contínuo de criação e transmissão de mensagens organizacionais reflete o resultado de realidades compartilhadas pela troca de

mensagens, como também, envolve a geração de novas realidades que criam e modelam eventos. A perspectiva da comunicação organizacional “como pessoas” contribuem para criar relações entre pessoas que compartilham trabalho e relacionamentos interpessoais. Procura estudar os fluxos e impactos das mensagens dentro de uma rede de trabalho diante de diversos propósitos. A comunicação organizacional como mensagens é o movimento ou transmissão de comportamentos verbal e não verbal por meio da organização.

Segundo Shockley-Zalabak (1991, p.32), a comunicação organizacional como significado tem seu fundamento em Putnam (1983), compreendida como comportamento simbólico dos indivíduos e organizações que, quando interpretado, afeta todas as atividades da organização. O foco central é o processo pelos quais os significados organizacionais são gerados.

Em Daniels, Spiker e Papa (1997, p.92-93), o termo ‘comunicação’ é compreendido como “*significado compartilhado criado entre duas ou mais pessoas através da transação verbal e não verbal*” (grifos no original; tradução nossa). Os autores argumentam que os seres humanos engajados na transação verbal e não verbal estão envolvidos na geração, percepção e interpretação da informação, e que mediante o significado compartilhado ou na interpretação comum, ocorre o processo da comunicação. O significado existe quando a informação está colocada dentro de um contexto, o qual pode ser simples ou complexo.

Em se tratando das diferentes perspectivas e suas conceitualizações para o estudo do fenômeno da comunicação organizacional, Corman (2000) questiona a necessidade de estabelecer um fundamento comum entre as diferentes perspectivas com o propósito de não eliminar os desacordos, debates ou conflitos, mas buscar pontos de referências compartilhados. Cheney (2000) argumenta sobre a aplicação dos princípios de interpretação, tendo como fundamentos comuns o reconhecimento da multiplicidade de significados com múltiplas idéias, o foco na linguagem, no simbolismo, na intersubjetividade e na observação enfática. Demonstra que alguns resultados negativos provêm de alguns praticantes da pesquisa interpretativa que a vê como exercício experimental sem requerimentos de comunicação apresentando resultados sistemáticos e com rigor. Miller (2000, p. 46-67) posiciona a perspectiva pós-positivista, partindo da discussão clássica sobre o positivismo e o funcionalismo para chegar aos aspectos teóricos da realidade localizada no pós-positivismo. De outro modo, Mumby (2000) discute a teoria e pesquisa numa perspectiva crítica da

comunicação organizacional, na qual as relações de poder e política são questionadas nos processos comunicativos que ocorrem entre indivíduos e grupos, permeados pelas práticas discursivas diante de conflitos e contradições na vida organizacional. A terceira parte do livro destina-se aos comentários de diversos autores que abordam discussões sobre os fundamentos comuns nas perspectivas de estudos sobre a comunicação organizacional apresentados anteriormente na obra, bem como revisões e conseqüências que envolvem as tensões encontradas nas investigações.

As transformações nas investigações sobre o campo da comunicação organizacional que vem ocorrendo nos últimos 15 a 20 anos pode ser compreendida em May e Mumby (2005) que exploram muitos pontos de tensões e convergências. Nessa obra, Corman (2005) contextualiza o histórico do positivismo e do pós-positivismo, bem como os reflexos decorrentes dessa movimentação em relação à falsificação e ao naturalismo no campo de pesquisa. Allen defende a comunicação organizacional (2005, p. 35-54) na visão do construcionismo social e das mudanças que se operou na relação entre comunicação e organização, em que muitos pesquisadores se movimentaram nos estudos 'sobre comunicação nas organizações' para examinar como 'os processos comunicativos constituem a organização' e o impacto dessa corrente na teoria e pesquisa no campo da comunicação organizacional. Taylor (2005) revisa a relação entre a teoria pós-moderna e a comunicação organizacional. As escolhas feitas pelo autor recaem no exame dos termos modernidade e pós-modernidade como descrição do período contemporâneo caracterizado pelas dramáticas mudanças políticas, econômicas e culturais globais.

Em relação aos tipos e caracterizações sobre as perspectivas defendidas pelos estudiosos da comunicação organizacional, compreendemos que há interpretações que aproximam os significados nos usos dessas metáforas, mas também ocorrem discrepâncias sutis entre alguns autores. Ou seja, não há unanimidade completa, pois as variações tornam algumas correntes teóricas e suas nuances diferenciadas. Consequentemente, as abordagens sobre a linguagem e os recursos discursivos são, igualmente, afetadas pelas variações que caracterizam determinadas escolas de estudos sobre a comunicação organizacional.

É imprescindível, no entanto, nos determos nas abordagens e noções conceituais mais aprofundadas, desenvolvidas por Miller (2003, p. 1-2) ao enfatizar a

premissa de que o estudo da/sobre a comunicação organizacional está envolto em dois conceitos complexos: organização e comunicação. Para a autora, ambos os conceitos são definidos de várias maneiras, mas há alguma concordância entre os autores. A maioria dos autores coincide na noção de que uma organização envolve uma coletividade social (ou um grupo de pessoas), onde as atividades são coordenadas para a realização de metas individuais e coletivas. A partir dessa noção de coordenação de atividades, certos níveis da estrutura organizacional são criados possibilitando tratar os objetivos que definem a vida organizacional. Para Miller, com respeito à comunicação, há concordância por parte da maioria dos estudiosos de que a comunicação é um processo transacional e simbólico, isto é, envolve duas ou mais pessoas interagindo dentro de um ambiente de trocas, colocadas em vários níveis de abstração.

Conforme Miller (2003, p. 1) para estudar a comunicação organizacional precisamos entender, então, “como o contexto da organização influencia os processos de comunicação e como a natureza simbólica da comunicação diferencia-se de outras formas de comportamento organizacional” (trad. nossa). O estudo envolve, diante disso, a fascinante intersecção entre o contexto organizacional e o processo da comunicação. O que a autora considera como “perspectivas fundadoras” têm suas raízes em outros campos acadêmicos, por exemplo, na sociologia, na psicologia, na administração nos negócios e na indústria que propiciaram os fundamentos sobre os quais o campo da comunicação organizacional foi construído. De acordo a Miller, as perspectivas fundadoras são: clássica, relações humanas e recursos humanos. As perspectivas contemporâneas dos estudos em comunicação organizacional são: teorias dos sistemas, teorias culturais e teorias críticas.

Dentre as perspectivas fundadoras abordadas por Miller (2003), a perspectiva clássica é representada pela metáfora mecanicista, cujos aspectos caracterizadores envolvem a importância da especialização das tarefas, a padronização e a predicabilidade. A comunicação na visão mecanicista está focalizada nas metas da organização, é verticalizada, com estilo formal, usualmente escrita e a valorização recai no canal de comunicação.

A perspectiva de relações humanas abordada por Miller (2003) está calcada no período de 1930-1940, época em que a escola de humanismo estudava os grupos de funcionários no ambiente de trabalho e seus impactos na produtividade. O

que essa corrente teórica modifica na comunicação organizacional é que a comunicação fornece suporte à busca da qualidade das relações humanas dentro da organização. Estimula a direção na comunicação horizontal, principalmente face-a-face, focalizando mais no estilo informal entre gerentes e funcionários, diminuindo com isso, as diferenças de *status*.

Com relação à perspectiva de recursos humanos, conforme Miller (2003), a contribuição teórica é formulada a partir da visão cognitiva que os funcionários desenvolvem em seus propósitos e idéias no ambiente de trabalho. Portanto, no tocante à comunicação organizacional, a abordagem dos recursos humanos trata a comunicação envolvendo as tarefas associadas aos aspectos sociais e as inovações provenientes das idéias efervescentes que são expostas pelos funcionários. A direção da comunicação é multidirecional, ou seja, ascendente, descendente, horizontal e diagonal, utilizando todos os canais disponíveis, conforme situação apresentada, tanto no estilo formal e/ou informal.

Miller, na parte classificatória, entende as perspectivas contemporâneas como (a) sistemas com componentes e processos de interação complexos; (b) abordagens culturais que destacam valores, normas, história, estória e artefatos e (c) abordagem crítica que enfatiza o poder e aspira emancipar as vozes marginalizadas no contexto organizacional.

A perspectiva dos sistemas, segundo Miller (2003) aponta que um dos teóricos dessa perspectiva foi o biólogo Ludwig von Bertalanffy, ao publicar em 1968 *General Systems Theory*, no qual defendeu a argumentação de que os conceitos sobre os sistemas poderiam ser aplicados aos vários campos do saber, tanto nas ciências naturais como nas ciências sociais. Os adeptos dessa corrente que enfocam os aspectos vinculados às organizações com reflexos nas teorias da comunicação organizacional, dentre os quais se destacam Katz e Kahn (1978) concebem as organizações como complexos sistemas abertos, que requerem interação entre os componentes e o meio ambiente para sua sobrevivência. Destacamos que nessa tese, é de suma importância compreender e interpretar para fins de análise, a teoria dos sistemas nos processos da comunicação organizacional, uma vez que seus princípios têm semelhanças aos princípios fundadores do paradigma da complexidade, em Morin. Dessa forma, podemos diferenciar e ver possibilidades de entrelaçamentos que possam amalgamar o estudo da pragmática

lingüística na comunicação organizacional com mais afinidades teóricas a partir da perspectiva da teoria dos sistemas, também explorada no capítulo 2.

Diante disso, Miller (2003, p. 73-74) ao investigar os sistemas na vida organizacional, formado por pessoas, unidades e/ou departamentos teoriza que nesse processo sistêmico ocorre a influência de três conceitos que caracterizam os componentes do sistema: (a) a ordem hierárquica, (b) a interdependência e (c) a permeabilidade. A ordem hierárquica significa que os componentes possuem maneiras complexas que envolvem subsistemas, por exemplo, departamentos e unidades, compostos por grupos de pessoas. Também a ordem hierárquica possui super-sistemas, com os quais a organização precisa se relacionar, tais como companhias de seguros, instituições bancárias, fornecedores, hospitais, etc.

A interdependência, entendida por Miller, faz a religação de um componente com o outro do próprio sistema. Isso pode ocorrer na vida organizacional entre as unidades e subsistemas, entre subsistemas e super-sistemas e, simultaneamente, entre unidades, subsistemas e super-sistemas. Destacamos o caráter dinâmico do processamento dessa perspectiva organizacional que se coaduna com a compreensão do sistema no paradigma da complexidade, fundamento de nossa investigação. A permeabilidade trata das fronteiras que, podem ser relativamente fechadas ou abertas, variando de um sistema organizacional para outro, diante do meio ambiente em que a organização está situada. A permeabilidade, segundo Miller, refere-se tanto ao sistema como um todo, como também aos componentes dentro do sistema.

Conforme Miller (2003, p. 76-79), é relevante compreender as propriedades do sistema que emergem da interação com os componentes e processos expostos acima. Tais propriedades são: (a) holismo – sugere que um sistema é mais do que a soma de suas partes porque o componente de interdependência faz com que a informação flua através dos *feedbacks* e das trocas; (b) equifinalidade – afirma que um sistema pode alcançar o mesmo estado final a partir de condições iniciais diferentes, podendo seguir uma variedade de caminhos, porque os componentes do sistema são integrados através de maneiras altamente complexas, com uma variedade de recursos para alcançar qualquer meta do sistema; (c) entropia negativa – mesmo que a entropia seja a tendência dos sistemas fechados, no sistema aberto, no entanto, ocorre a entropia negativa caracterizada como a habilidade de sustentar-se a si mesmo e crescer. Isso acontece porque no sistema aberto, a entropia

negativa tem a habilidade de evitar a deterioração do fluxo de informação, promovendo trocas com o meio ambiente e (d) requisito de variedade – afirma que o sistema aberto mantém sua complexidade em relação ao meio ambiente, aos grupos de pessoas e à organização.

Concordamos com Miller quando afirma que várias teorias sobre a comunicação organizacional estão fundamentadas na perspectiva da teoria dos sistemas. Nessa tese não vamos nos deter nelas, pois o nosso propósito com essas classificações é historiar as perspectivas desenvolvidas sobre o tema e, posteriormente, localizar e avançar nos estudos que tangem a comunicação organizacional e são transversais com a linguagem (pragmática lingüística) e a cultura, investigadas sob a ótica do paradigma da complexidade.

A perspectiva cultural como metáfora de estudo da/sobre a comunicação organizacional tem maneiras diferentes de enfoques, segundo Miller (2003). De uma maneira, as práticas de negócios vêem a cultura como algo que uma organização tem. De outro modo, há abordagem que considera a cultura como algo que uma organização é. Um contraponto a essas abordagens, tratado por Miller e, adotado por alguns estudiosos, é o modelo desenvolvido por Edgar Schein (1992) que conceitua cultura como pressupostos básicos, valores, comportamentos e artefatos existentes na organização, os quais são expostos como tentativas para adaptações às contingências organizacionais internas e externas.

Para Miller, os investigadores que tratam à cultura focada no sucesso dos negócios defendem que uma organização detentora dos componentes de uma “cultura forte” poderá colocar-se melhor diante dos funcionários e do mercado. Nessa linha, os componentes da cultura envolvem os valores – as crenças e visões que os membros constroem de uma organização; heróis – os indivíduos que se tornam exemplos dos valores organizacionais; os ritos e os rituais – cerimônias conjugações pelas quais a organização celebra seus valores e a rede de trabalho cultural – encampam o sistema de comunicação através do qual os valores culturais são instituídos e reforçados. Apesar das contribuições referentes a esses estudos, a autora destaca que tais tentativas reduziram o tema cultura organizacional a uma fórmula simples de realizações, diante da complexidade que a vida organizacional representa, tendo em vista que trataram a cultura como algo que uma organização tem, ou seja, uma objetivação simplificadora dos processos complexos.

Os estudos sobre cultura organizacional, de acordo com Miller (2003) avançaram na visão e perspectiva que considera relevante a emergência de seus valores, práticas, narrativas e artefatos que fazem a organização “ser o que é”. Nessas abordagens os estudos focam a cultura como:

- 1) complexa – envolvendo seus tipos de ritos, cerimônias, sistemas de valores e crenças, estórias, papéis desempenhados pela comunicação;
- 2) emergente – foca na idéia central de que “a comunicação é um componente da cultura”, conforme Eisenberg e Riley (2001);
- 3) não são unitárias – ou seja, há sub-culturas que podem coexistir em conflito, em harmonia ou com indiferença. Isso implica nas visões de significados compartilhados ou não pelos subgrupos e;
- 4) em geral, são ambíguas – está ancorada na visão de sub-cultura fragmentada, com mudanças contínuas e fluxos que provocam ambigüidades na interpretação das múltiplas realidades existentes na organização.

Para Schein (1999, p. 31-36) e Miller (2003, p 104-109) uma forma de pensar a cultura é perceber que ela existe em vários “níveis” e que devemos compreender e administrar tais níveis em profundidade. Voltando-se para a cultura organizacional, Schein formula os níveis em:

- a) artefatos – estruturas e processos organizacionais visíveis, envolvidos em diversos itens no que diz respeito em ouvir, ver e sentir nas organizações, tais como a arquitetura, a tecnologia, o vestuário, os documentos escritos, manifestações da comunicação durante encontros, estilo (formal e/ou informal) de tratamento, etc.;
- b) nível dos valores casados são as estratégias, objetivos e filosofias que justificam o que é adotado pela organização. Aqui entra a identificação de como se processa a compatibilidade ou não desses valores apregoados em conversas e documentos (artefatos) e a coerência com comportamentos entre a organização e os públicos de seu relacionamento;
- c) nível das suposições tácitas compartilhadas – abriga o inconsciente, crenças, percepções e pensamentos pressupostos.

Schein sugere discutir, do ponto de vista histórico, o que foi construído, compartilhado e tido no processo de aprendizado, como resultado conjunto com os

grupos e membros da organização. Retornaremos a enfocar abordagens sobre a cultura associada às perspectivas de estudo sobre a linguagem, especialmente pragmática e polidez lingüística na comunicação organizacional, na próxima seção desse capítulo.

Em relação à abordagem crítica aplicada à comunicação organizacional, segundo Miller (2003) devemos compreender o quê envolve o “frame” político no âmbito da organização. Para isso, Miller utiliza a distinção de Burrell e Morgan (1979) sobre os “frames” unitário, pluralista e radical. Na abordagem unitária, a organização dá ênfase às metas comuns, o conflito é visto como raro e negativo e o poder é considerado prerrogativa da administração. Nesse viés, o foco sobre a organização na abordagem clássica está direcionado na referência unitária.

No “frame” de referência pluralista, a organização consiste de muitos grupos com interesses divergentes e o conflito é visto como inerente às características dos acontecimentos organizacionais. Aqui se encaixam as abordagens dos sistemas e da cultura por considerar as possibilidades de gerenciamento dos interesses divergentes inseridos nos grupos e subgrupos. O “frame” radical diz respeito à visão da organização como um campo de batalha, no qual as forças de disputa lutam para a realização de fins incompatíveis. O conflito e o poder são vistos como reflexo da luta de classes na sociedade. Nenhuma das abordagens mencionadas por Miller, até aqui, dão conta do encaixe no “frame” radical para o entendimento pleno do processo de comunicação organizacional. No entanto, Miller (2003, p. 116) adota o “frame” radical de Burrell e Morgan nas abordagens críticas por considerar que as organizações são locais de “dominação”. A abordagem vê a teoria como uma ação que pode emancipar os indivíduos das forças de dominação organizacional, por um lado e, de outro modo, concebe os teóricos como agentes com papel ativo na mudança organizacional.

Dentre as várias correntes de pensadores críticos que mais se aproximam aos cruzamentos de estudos em nossa tese está a que é denominada de “controle do discurso organizacional”. Nessa perspectiva, de acordo a Miller (2003, p. 121-122) os pesquisadores no campo da comunicação fundamentam que as relações de poder são produzidas e reproduzidas através do discurso. Tais estudos acreditam que a realidade organizacional é socialmente construída por meio da interação comunicativa. Com base em Miller e nos autores adotados por ela nessa obra, a perspectiva crítica aponta que as estruturas e processos das classes dominantes

podem ser analisados nos procedimentos que se observam e representam a vida e os processos da comunicação organizacionais. É necessário, portanto, considerar que, o monopólio ideológico produz uma relação hegemônica, no qual um (alguns) grupo(s) é/são controlado(s) por outro grupo, mediante a coerção, aceitação e, até uma participação ativa ou passiva dos seus membros. Aqui entra o outro componente da teoria crítica que, junto à ideologia e hegemonia formam o tripé, ou seja, a emancipação. Conforme Miller a emancipação é compreendida como a libertação das pessoas de suposições, ideologias, formações identitárias, relações de poder e tradições desnecessariamente restritivas e, até oportunidades distorcidas ou inibidoras de autonomia, clareza de desejos e necessidades genuínos.

Em termos de comunicação organizacional inserida na perspectiva crítica, Miller desenvolveu, com base em diversos autores, a proposta teórica denominada de “controle combinado” como uma tentativa de explicar como as relações de poder podem ser transformadas, numa era de times de pessoas e organizações que buscam alternativas, tendo como base o entendimento das noções de controle, identidade e disciplina.

2.3.3 Linguagem e cultura: aproximações teóricas com a pragmática lingüística e a comunicação organizacional

A seção tem o propósito de averiguar como os teóricos e investigadores tratam a linguagem em uso, especialmente, se tais estudos estão focados nas abordagens sobre a pragmática lingüística aplicados ao âmbito da comunicação organizacional. Tentaremos identificar se essa temática está associada ou não ao tema que enfoca a cultura.

Nosso ponto de partida envolve noções conceituais contidas em dois *handbooks* sobre estudos da comunicação organizacional. No primeiro *handbook*, Putnam e Fairhurst (2001, p. 78-136), teóricos da comunicação organizacional não lingüistas, que tratam a definição conceitual de análise discursiva como “o estudo de palavras e significados, incluindo a forma ou estrutura dessas palavras, o uso da linguagem no contexto e os significados ou interpretações das práticas discursivas”. (p. 79) (trad. nossa). Para os autores, as análises da linguagem abarcam o estudo do código verbal, enunciados, conversações, modelos de interações e signos. Nesse capítulo, Putnam e Fairhurst desenvolvem a noção de discurso como um modo de

conhecimento ou uma perspectiva para o entendimento da vida organizacional. O discurso é uma lente ou um ponto de entrada para ver, apreender e compreender os eventos que estão acontecendo. Como uma lente, o discurso propicia uma maneira de focalizar os aspectos localizados na organização e determinar o que é figura e o que é fundo em tais eventos.

Os autores revisam a literatura sobre discurso organizacional, adotando como critérios a tipologia baseada em oito categorias: sociolingüística, análise da conversação, lingüística cognitiva, pragmática, semiótica, análise da linguagem retórica e literária, estudos críticos da linguagem e análise pós-moderna da linguagem.

Putnam e Fairhurst (2004, p. 89-90) consideram a pragmática como um termo amplo que se refere ao estudo da linguagem no contexto, sendo com frequência tratada como uma categoria genérica para uma variedade de perspectivas discursivas. Para os autores, a pragmática incorpora a forma e o contexto comunicativo do discurso, embora ela privilegie características contextuais e o discurso focaliza a ação e interação simbólica nas comunidades de fala. Apontam, de acordo com Blum-Kulka (1997) que os estudos contemporâneos da pragmática centralizam nas seqüências de falas e o papel da linguagem nos contextos sociais. Os autores evidenciam que, como na lingüística cognitiva, o significado é a característica central da pragmática, sendo que na pragmática a ação, o contexto e os relacionamentos entre interlocutores contribuem para a natureza gerativa do significado.

Putnam e Fairhurst, teóricos que estudam a comunicação organizacional, dividem a perspectiva pragmática em três escolas: teoria dos atos de fala, etnografia da fala e análise da interação. Vale destacar que os autores estão trabalhando com abordagens de escolas na teoria dos atos de fala centradas em Austin (1962) e Searle (1969; 1979). No tocante à polidez lingüística, Putnam e Fairhurst mencionam os estudos de Murray (1987) no uso de implícitos nas funções diretivas, particularmente quando subordinados se comunicam com superiores. Referem-se aos termos mitigadores na linguagem em uso para realizar pedidos, com expressões tais como: poderia, gostaria, dentre outras. Destacam que o uso excessivo pode levar a uma redução da confiança nos enunciados dos pedidos. De outra forma, Putnam e Fairhurst mencionam que o trabalho de face na polidez lingüística também foi empregado por Wilson (1992) em relacionamentos baseados em negociações,

que demandam ataques e preservações da própria face. No entendimento dos autores, a polidez deve ser considerada em dupla função: estratégias de negociações e preservação da identidade e da autonomia. Não há referências sobre autores que teorizam a polidez lingüística mencionados nesse capítulo.

Deetz (2001) desenvolve análise comparativa das correntes de estudos que possuem “características discursivas protótipas” para a compreensão do fenômeno discursivo no âmbito da comunicação organizacional. As abordagens expostas pelo autor classificam os discursos em normativo, interpretativo e crítico. Como proposta, Deetz desenvolve a abordagem “dialógica”, cujo foco repousa nos processos micropolíticos associados à natureza do poder e da resistência. Salientamos que nenhuma dessas classificações apresentadas por Deetz tem fundamentos nas abordagens da pragmática lingüística.

Na obra organizada por Grant *et al.*, denominada *The sage handbook of organizational discourse* (2004, p. 3-4), na introdução, os autores exploram o campo de estudo do discurso organizacional, compreendido pelos autores como coleção estruturada de textos, incorporados às práticas de fala e escrita, assim como as representações visuais e artefatos culturais são manifestações e unidades discursivas, conforme o foco da pesquisa. Referente aos domínios do discurso organizacional, os autores delimitam quatro: conversação e diálogo; narrativas e histórias; retórica e tropos. Nessa obra, Grant *et al.* orientam, teoricamente, os encaminhamentos de estudo sobre a linguagem em uso, subdivididos em análise da conversação, atos de fala esquemáticos e análise da interação. Devemos destacar que os autores nessa introdução especificam a linguagem em uso tendo como pretensão levar a um exame detalhado da fala e textos como instâncias de práticas sociais. Segundo os autores, as metodologias que empregam a linguagem em uso focalizam na ‘maquinaria’, nas ‘regras’ e na ‘estrutura’ que estão localizadas dentro de uma interação discursiva. Tais abordagens revelam características recorrentes da fala – conhecidas como ‘constantes interativos’ que incluem seqüências de falas dos participantes, estratégias de reparos e estratégias de turno de fala. As abordagens da linguagem em uso incluem, também, exame das maneiras pelas quais as pessoas usam palavras ou frases nas ações que invocam.

No tocante a abordagem da pragmática, Grant *et al.* (2004, p. 10) evocam as abordagens mediante a filosofia da linguagem, especificamente em Grice (1957,

1971) com a teoria da comunicação intencional e do significado e Austin (1962) e Searle (1969; 1979) com a teoria dos atos de fala.

Consideramos as indicações sobre a pragmática lingüística tratadas brevemente, por Grant e seus colegas, seguindo a visão dos filósofos Grice, Searle e Austin. No entanto, as contribuições de tais pensadores são mais profundas do que as afirmações contextualizadas em Grant *et al.* Nosso trabalho, embora não tenha propósitos de discussão filosófica, percorre caminho complexo diante das noções e perspectivas tratadas pela pragmática e polidez lingüística, visando o uso da linguagem no processo da comunicação organizacional com suporte no pensamento complexo. Fairhurst e Cooren (2004) abordam a linguagem em uso no âmbito das organizações, a partir das noções conceituais da análise da interação, análise da conversação e os atos de fala esquemáticos de Austin e Searle aplicadas a um recorte de programa radiofônico. A crítica mais destacada que os autores fazem aos atos de fala é que os motivos e intenções são explorados a partir dos falantes envolvidos no que é dito, negligenciando, com isso, o papel interpretativo do ouvinte.

Similar ao trabalho de Grant e seus colegas, encontramos as investigações na Escola de Montreal que se dedicam ao estudo da comunicação, organização e texto-conversação, com base em Austin e Searle. Inicialmente contextualizamos o que é o que investiga essa escola, pois a mesma tem aportes da pragmática lingüística.

A 'Escola de Montreal' congrega pesquisadores que utilizam a abordagem interpretativa na investigação sobre a comunicação organizacional. Em entrevista publicada na revista *Estudos de Jornalismo & Relações Públicas*, Casali entrevista James Taylor (2005) e também em artigo no mesmo periódico Casali e Taylor (2005) apresentam a corrente de pensamento, origens históricas e pesquisas atuais. As premissas que fundamentam essa escola incorporam a análise interpretativa dos fenômenos sociais como processos simbólicos e as organizações são vistas como construções plurais, nas quais os sistemas estão ativamente envolvidos no processo de criação e re-criação. A comunicação perpassa todas as práticas organizacionais. As investigações desse grupo de pesquisadores se voltam para a emergência das organizações pela comunicação, sem desconsiderar aspectos subjetivos e objetivos desse processo, atribuindo igual valor às manifestações lingüísticas e materiais, ou seja, a comunicação é um processo constituinte das organizações (não

instrumental). As proposições teóricas dessa corrente são guiadas pela questão: “O que é uma organização”? Um dos princípios da Escola de Montreal é a teoria da ‘co-orientação’ como unidade mínima de comunicação e de organização, representada pela unidade relacional A/B (ambiente de linguagem) e X (ambiente material/social). Ao se relacionarem, os indivíduos recorrem a um universo lingüístico que permite a leitura e interpretação dos objetos materiais e sociais. Taylor (1993) desenvolve o estudo lingüístico do modelo bidimensional texto-conversa  o, a partir da teoria dos Atos de Fala de Austin (1962) e Searle (1969). O autor transporta a estrutura conversacional como *lócus* primário da a  o organizacional para a noção de texto como conversa  es cristalizadas, estruturadas inscritas no discurso, podendo ser modificadas e questionadas por novas conversa  es em função de novos interesses. A dinâmica texto-conversa  o representa um processo contínuo e circular em que as conversa  es se transformam em textos e textos são traduzidos em conversa  es. Portanto, as organizações emergem dessa dinâmica e são resultados dessas traduções.

Na tentativa de pensar a transversalidade nas abordagens que tratam os estudos sobre a cultura, a linguagem e a comunicação organizacional consideramos a investigação de Alvesson (2004). O capítulo realiza uma comparação entre a abordagem cultural e a abordagem discursiva. O ponto de partido do autor é que na perspectiva cultural o enfoque recai mais amplamente nas formas moderadamente estáveis do significado compartilhado, as quais são apenas particularmente verbalizadas. O sistema de significados simbólicos, que diz respeito à cultura envolve elementos que auxiliam as necessidades de interpretação. O entendimento discursivo, especificamente sobre a linguagem em uso, segundo o autor, considera a visão do significado como discursivamente constituído e tipicamente como instável. Alvesson argumenta que o entendimento da noção sobre cultura, em geral, diz respeito a uma interpretação cuidadosa sobre a linguagem em uso nos contextos sociais, enquanto que qualquer visão sobre o discurso    tomada do contexto cultural histórico.

Alvesson (2004, p. 318) emprega o termo cultura organizacional como um conceito guarda-chuva em relação a uma maneira de pensar sobre os fenômenos simbólicos e culturais. Para o autor, a cultura refere-se a uma orientação compartilhada socialmente da realidade construída, através da negociação do significado e uso dos símbolos na interação social. Essa posição    derivada da linha

antropológica de Geertz (1973). A abordagem adotada por Grant, a partir de Geertz entende a cultura como um sistema de significados e símbolos comuns, não aplicados à totalidade na maneira de viver de um grupo, mas a possibilidade de compartilhar e gerenciar regras e aspectos afetivos e cognitivos dos membros de uma organização ou grupo social, sendo que os significados compartilhados são expressos pela linguagem. Aqui, Alvesson afirma que o termo ‘significado’ refere-se a um objeto ou um enunciado que é interpretado. O significado tem um referente subjetivo, no sentido de que apela para uma expectativa, um modo de relatar as coisas. Destaca-se que a abordagem adotada por Alvesson, com base em Geertz, em relação ao significado cultural e da linguagem pertence às correntes de estudos focados na semiótica. Para nosso estudo, nessa tese, as noções do significado, contexto, intenções e competência comunicativa estão fundamentados, com seus diferenciais, nos estudos sobre o uso da linguagem segundo abordagens da pragmática lingüística em Dascal, Verschueren, Canale, dentre outros.

No tocante à perspectiva teórica que aborda cultura e como é feita a operacionalização em contextos organizacionais interculturais, tendo como suporte as dimensões que possam analisar manifestações do comportamento humano, encontramos referências nas investigações de Hofstede (1991). As dimensões desenvolvidas pelo autor foram aplicadas em estudos empíricos na empresa IBM, localizada em mais de quarenta países. Ao conceituar cultura, Hofstede (1991, p. 18-20) utiliza a expressão *programação mental*, mas não no sentido que as pessoas sejam programadas de forma computacional. O autor especifica:

Cultura é um fenômeno coletivo, uma vez que é, pelo menos em parte, partilhada por pessoas que vivem no mesmo ambiente social onde é adquirida. Podemos defini-la como a *programação coletiva da mente que distingue os membros de um grupo ou categoria de pessoas face a outra* (HOFSTEDE, 1991, p. 18, grifos do autor).

Conforme a abordagem teórica defendida por Hofstede, as programações mentais têm origens nos diversos ambientes sociais onde vivemos, no decurso de nossa existência. A cultura é adquirida e não herdada, ou seja, provém do ambiente social do indivíduo, não dos genes, distinta da natureza humana e da personalidade. A personalidade constitui o “conjunto de programas mentais” e está fundada em traços que são, em parte, herdados com o código genético único e, em outra parte, adquiridos. A aquisição faz-se através da influência coletiva (cultura) e das

experiências pessoais. A natureza humana constitui o que todos os seres humanos têm em comum, incluindo os sentimentos, o contato entre seres humanos, capacidade de observar o meio e falar uns com os outros. Tais elementos constitutivos são modificados pela cultura.

As dimensões empregadas por Hofstede nas suas investigações (1991, p. 29) em países diferentes, revelaram valores, que analisados estatisticamente apresentam problemas comuns, mas de soluções diferentes, conforme a cultura de cada país. As dimensões são especificadas como:

- a) distância hierárquica - (desigualdade social, incluindo a relação com a autoridade);
- b) grau de individualismo/coletivismo – (relação do indivíduo e o grupo);
- c) grau de masculinidade/feminilidade – (e suas conseqüências sociais) e
- d) controle da incerteza – (formas de gerir a incerteza, relacionadas com o controle da agressão e expressão das emoções).

Mais recentemente foi identificada a quinta dimensão:

- e) orientação a curto e longo prazo – diferenças entre culturas nacionais, principalmente nos valores e obtenção de resultados.

O autor estabelece cruzamentos analíticos entre as dimensões, conforme os dados obtidos através de questionários aplicados aos empregados da IBM em diferentes países. Além disso, emprega cada dimensão e interpreta suas relações, considerando aspectos da cultura societal dos países investigados, tais como região, religião, classe social, família, ensino, estado, local de trabalho, campo das idéias e projeções futuras. A perspectiva teórica de Hofstede fez parte das investigações de Fukushima (2004) sobre a avaliação da polidez lingüística entre estudantes universitários de origens britânica, japonesa, sueca e alemã, em situações criadas, permitindo analisar o nível de atenciosidade, em âmbito intercultural. Hofstede (1991, p.25-26) enfatiza que cada indivíduo pertence a vários grupos ou categorias em simultâneo, sendo, dessa forma, portador de níveis de programação mental diferentes, que corresponde aos diferentes níveis da cultura:

- a) nível nacional – dependendo do país ao qual se pertence ou possa emigrar;
- b) nível de pertencimento a um grupo regional e/ou étnico e/ou religioso, e/ou lingüístico, o que demonstra a existência, na maioria das nações de grupos culturalmente diferentes;

- c) nível de pertencimento a um tipo de sexo;
- d) nível de geração;
- e) nível correspondente à origem social, associado ao nível de escolaridade e à profissão exercida e;
- f) nível de ligação à organização ou empresa e a forma como os indivíduos são aí socializados.

Hofstede acrescenta às dimensões para o estudo da cultura mencionadas acima, a distinção entre culturas, a partir das noções comunicação, fornecida por Edward T. Hall (1976) ao especificar a comunicação de “elevado contexto” e “baixo contexto”. Tais dimensões são relevantes para análise das escolhas da polidez lingüística em nações diferentes onde uma organização possa se estabelecer, uma vez na comunicação de “elevado contexto”, o essencial da informação encontra-se no meio ambiente (contexto extralingüístico compartilhado), no interior das pessoas e, pouco na parte explícita dos enunciados. A comunicação de elevado contexto constitui em tipo característico mais freqüente nas sociedades coletivistas. Já, na comunicação de “baixo contexto”, o essencial da informação está contida nos enunciados explícitos, o que se torna típico nas sociedades individualistas.

A investigação sobre o estudo da linguagem, cultura e os contextos organizacionais, expondo os impactos teóricos e práticos nos estudos contemporâneos, recebeu contribuições dos lingüistas da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, da Universidade Federal de Juiz de Fora e lingüistas da Universidade de Lisboa na criação da obra organizada por Oliveira *et al.*, ¹²(2005), após experiência na realização de congresso internacional sobre discurso, comunicação e empresas, que em 2005 estava na terceira edição. A obra trouxe discussões transversais sobre inter e transculturação, linguagem e discurso no âmbito das organizações, contendo perspectivas de comunicação, cultura e linguagem diversificadas. De acordo às abordagens que interessam a nossa tese evidenciamos alguns capítulos contidos nessa coletânea.

¹² Para maiores esclarecimentos consultar OLIVEIRA, Lúcia Pacheco de *et al.* Práticas comunicativas e variação cultural em reuniões empresariais brasileiras: percepções e reflexões. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2005, p. 211-248.

Gunnarsson (2005) enfatiza o discurso em relação à vida organizacional quando afirma que “em uma organização, o discurso adquire um significado crucial, não somente para o sucesso das várias atividades comunicativas que ali acontecem, mas também para a sobrevivência da organização”. Com estudos focados na sociolingüística, lingüística de texto e análise do discurso, Gunnarsson (2005, p. 252-254) destaca quatro características do discurso organizacional, expostas de modo resumido em:

- a) o discurso adquire significado nas atividades comunicativas e para a vida organizacional;
- b) o discurso constrói a organização como entidade única (história, visão, valores) e atraente (imagem perante seus públicos interno e externo);
- c) o discurso e a organização tem relação complexa, tendo em vista sua criação singular de imagem, mas se insere nos limites da cultura nacional/internacional, necessitando de adaptações, mesmo mantendo uma unidade organizacional; (d) dentro dos limites ditados pelas culturas setoriais e nacionais, as organizações são guiadas por idéias e o discurso é parte da disseminação das idéias, de modo interno e externo.

A autora trabalha com a noção de cultura, empregando as dimensões de Hofstede na análise complexa e multidimensional dos discursos em documentos escritos oriundos de bancos financeiros suecos, alemães e britânicos.

Yli-Jokipii (2005) emprega a teoria da polidez lingüística de Brown e Levinson (1978; 1987) na análise de cartas empresariais de pedidos, apontando a existência da variação lingüística, associada às questões culturais em organizações finlandesas e inglesas. A autora trabalhou as variáveis do poder e da distância social, contidas na teoria da polidez lingüística, mantendo relação com aportes culturais extralingüísticos, que influenciam nas escolhas lingüísticas empregadas nas correspondências de pedidos.

Os autores brasileiros Oliveira e Gago (2005, p. 397- 411) realizam investigação sobre a fala em situação de conflito, nas audiências de conciliação efetuadas pelo Procon, empregando noções de face em Brown e Levinson (1987) e as noções da face da competência e da face da camaradagem em Lim & Bowers (1991).

Oliveira *et al.* (2005, p. 211-248) partem das discussões conceituais sobre culturas organizacionais em Hofstede (1991; 1998), com críticas formuladas por

outros autores sobre a perspectiva de Hofstede, os autores analisam as práticas comunicativas em reuniões de negócios em empresas brasileiras e transnacionais, de médio e grande porte, situadas no Rio de Janeiro, a partir da aplicação de questionário.

2.4 CONFIRMAÇÃO DE HIPÓTESE

Fica constatado nesse levantamento bibliográfico, conforme os critérios de recorte que adotamos para fins de nossa investigação, o separatismo e desconhecimento acentuado nas investigações tanto de autores brasileiros, quanto internacionais, vinculados às diversas correntes teóricas que abordam a Comunicação Social sobre os estudos, noções conceituais e linha de pesquisa desenvolvidos pelos autores nos Estudos Lingüísticos, especialmente na pragmática e polidez lingüística a respeito da comunicação. Quando se trata das investigações sobre a polidez lingüística, aplicadas no âmbito da comunicação organizacional, salvo raras contribuições, as poucas citações mencionadas nos impulsionam a continuarmos nossa pesquisa, cujos dados a serem analisados foram coletados em situação de crise, veiculados na mídia impressa de circulação nacional, com enunciados dos falantes organizacionais, ou seja, representantes legitimados pelas organizações. A partir do levantamento exposto acima, confirma-se a primeira hipótese de que há escassa aplicação dos estudos lingüísticos, com foco na polidez lingüística, no âmbito do processo da comunicação organizacional, em particular na situação de crise. Nesse capítulo, atingimos parte do objetivo que visa contribuir com a discussão teórica sobre a comunicação organizacional em sua complexidade, tendo como ponto de partida o significado da comunicação, alicerçada nos fundamentos teóricos nos Estudos Lingüísticos, em especial oriundos da pragmática e polidez lingüística, os quais serão complementados no capítulo III.

3 CAPÍTULO II - PARADIGMA DA COMPLEXIDADE: CAMINHADA DE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO NA PESQUISA SOBRE COMUNICAÇÃO (ORGANIZACIONAL) E OS ESTUDOS LINGÜÍSTICOS

Diante dos nossos objetivos de estudo que visam buscar eixos/nexos que possam realizar diálogo dos saberes entre Ciência(s) da Comunicação, ancorando a comunicação/cultura organizacional com as Ciências Lingüísticas com foco na teoria da polidez lingüística, nessa pesquisa, visa a aplicação dos recursos e instrumentos dos falantes no processo da comunicação organizacional, em situação de crise. Para tanto, é imprescindível a escolha de um paradigma norteador para nossas análises e propostas indicadoras.

Nesse capítulo pretendemos compreender e realizar encaminhamentos para analisar de que maneira a proposta de Edgar Morin – o paradigma da complexidade – viabiliza respostas e/ou novos questionamentos que estarão presentes em nossa investigação, visando interligar os estudos da comunicação organizacional aos fundamentos teóricos da polidez lingüística. Buscamos, portanto, em nosso estudo, compreender, interpretar e analisar como o pensamento/paradigma da complexidade proposto por Morin possa nos conduzir ao propósito de analisar os pressupostos teóricos da pragmática com foco na polidez lingüística, associado e retocado nas abordagens/perspectivas desenvolvidos pelos estudiosos da/sobre a comunicação organizacional.

3.1 ORIGENS E PRINCÍPIOS DO PARADIGMA DA COMPLEXIDADE EM MORIN

No Brasil, um de seus seguidores dos estudos sobre o paradigma da complexidade é o professor e pesquisador Edgar de Assis Carvalho, Coordenador do Núcleo Complexus – Núcleo de Estudos da Complexidade, vinculado à Faculdade e ao Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Com apresentação e roteiro de Carvalho e participação especial de Edgar Morin, foi publicado em 2006, o DVD – COLEÇÃO GRANDES EDUCADORES: Edgar Morin¹³. Na mesma linha que trata da trajetória

¹³ COLEÇÃO GRANDES EDUCADORES: Edgar Morin. Direção de Edgard de Assis Carvalho. São Paulo: Paulus, 2006. 1 DVD (55min), color.

histórica de Morin, Dias (2007), em tese de doutorado, fornece descrições sobre as obras e influências que nortearam a trajetória do autor. Em 1969, Morin é convidado pelo Instituto Salk, na Califórnia, onde conhece a revolução biológica genética. Inicia-se nas três teorias que considera inter-penetrantes e inseparáveis: a cibernética, a teoria dos sistemas e a teoria da informação. Ao retornar à Paris, começa a constituição do Centro de Estudos Bio-Antropológico e de Antropologia Fundamental. Nesse processo de reorganização dos princípios dá início a uma das obras fundamentais do pensamento complexo: *O método*.

Para Morin, as reorganizações estão sintetizadas em três, de acordo com o DVD COLEÇÃO GRANDES EDUCADORES: Edgar Morin (2006), a primeira reorganização ocorreu por volta de 1941, no período antecedente à Segunda Guerra Mundial. Morin foi um membro da Resistência Francesa. As noções de que as idéias avançam no antagonismo e nas contradições fez com que ele se dedicasse aos estudos de Hegel e de Marx. Morin procurou compreender a dialética e as contradições visando aplicação na sociedade. Outra concepção vinculada ao marxismo é a defesa do “homem genérico”, ou seja, não separar a natureza da cultura. Esses conceitos impregnaram as concepções futuras de Morin.

A segunda ‘reorganização genética’, que corresponde à elaboração do sistema de idéias de Morin, de acordo com o DVD COLEÇÃO GRANDES EDUCADORES: Edgar Morin (2006) é referente à colocação de questionamentos nas concepções marxistas. Morin substituiu a expressão “dialética” por “dialógica”, o qual será detalhado nos princípios/operadores da complexidade. Na interpretação de Dias (2007, p. 80-81), nessa fase, Morin mostra sua discordância e a dificuldade de adesão incondicional ao pensamento e à prática da esquerda, pelo fato de que a mesma destituía a classe trabalhadora da subjetividade, da afetividade, do amor, da loucura e da poesia. Morin não descarta as idéias de Marx, mas o sistema de idéias concebido por Morin vai além aos postulados marxistas, mesmo assim, coloca Marx junto aos grandes pensadores¹⁴. A terceira reorganização ocorre a partir do ano de 1960, devido à permanência de Morin no Instituto Salk, nos Estados Unidos, onde entra em contato com três formulações teóricas: teoria da informação, a teoria dos sistemas e a teoria cibernética. O conjunto dessas formulações teóricas prepara as bases epistemológicas do pensamento complexo.

¹⁴ Para maiores informações sobre a segunda “reorganização genética” no pensamento de Morin ver Pena-Veja; Almeida; Petraglia (2003)

A teoria da complexidade é uma das revoluções contemporâneas que discute a religação dos saberes, de modo a valorizar as organizações e sistemas científicos, os quais são detentores de complexidades, distinto totalmente do pensamento reducionista, fragmentado e disjuntor. De acordo com Morin (2006, p. 90) “já foram formados princípios de inteligibilidade do complexo, e, a partir da cibernética, da teoria da informação, foi elaborada uma concepção de auto-organização capaz de conceber a autonomia, o que era impossível, segundo a ciência clássica”. Segundo o autor, a racionalidade e a cientificidade começaram a ser redefinidas e complexificadas a partir dos trabalhos de Bachelard, Popper, Kuhn, Holton, Lakatos e Feyerabend.

O princípio da redução, no seu conjunto, impede a visão de algum tipo de conhecimento adicional aos elementos que já o constitui. Ele torna-se hermético. Ao mesmo tempo, a redução tende a limitar o conhecimento àquilo que seja mensurável e voltado às fórmulas nas resoluções científicas. Portanto, o pensamento complexo e contextualizado busca a religação dos conhecimentos, mesmo os que são aparentemente contrários, fragmentados e dispersos. Segundo Morin (2003), as expressões do pensamento focadas na complexidade, que podem ser consideradas como premissas, tendem para a necessidade de um pensamento que detenha as seguintes condições:

- que o conhecimento das partes depende do conhecimento do todo e que o conhecimento do todo depende do conhecimento das partes;
- que reconheça e examine os fenômenos multidimensionais, em vez de isolar, de maneira mutiladora, cada uma de suas dimensões;
- que reconheça e trate as realidades, que são, concomitantemente solidárias e conflituosas (como a própria democracia, sistema que se alimenta de antagonismos e ao mesmo tempo os regula);
- que respeite a diferença, enquanto reconhece a unicidade.

[Além disso, o autor complementa]: É preciso substituir um pensamento que isola e separa por um pensamento que distingue e une. É preciso substituir um pensamento disjuntivo e redutor por um pensamento do complexo, no sentido originário do termo *complexus*, o que é tecido junto. De fato, a reforma do pensamento não partiria do zero. Tem seus antecedentes na cultura das humanidades, na literatura e na filosofia, e é preparada nas ciências. (MORIN, 2003, p. 88-89, grifo do autor).

Diante disso, mesmo que o paradigma da simplificação composto pela disjunção e redução predomine, em grande parte, na nossa cultura, pode-se perceber que há reações diferenciadas epistemologicamente, uma vez que ele produz um esgotamento na maneira de pensar e construir ciência. Antes de nos

aprofundarmos nos princípios, os quais serão imprescindíveis para nossa análise, vamos nos ater sobre o que é a idéia da complexidade.

Morin (2003, p. 147-148) argumenta que a complexidade, primeiramente “é o desafio, não é a resposta”. Morin desenvolve a idéia de que a complexidade envolve as incertezas e as contradições, bem como a união da simplicidade e da complexidade. No processo de simplificação encontramos a seleção, a hierarquização, a separação e a redução, sendo que em contraposição estão os processos de comunicação, articulação do que está dissociado visando o esvaziamento da alternativa em relação ao pensamento redutor (que vê só os elementos) e o pensamento globalizante (que só vê o todo). A partir das argumentações de Morin em contraposição ao pensamento redutor, o pensamento complexo contextualiza a comunicação como vital no caminho contrário à disjunção/separação/redução/fragmentação das mentes humanas nas construções científicas. Em nosso estudo, trata-se, portanto, de um marco analítico de suma importância para focalizar o uso da polidez lingüística na comunicação organizacional e as tensões geradas entre os interlocutores.

Voltamos ao questionamento do que é complexo/complexidade. Morin (2000, p. 31-32; 2003, p. 20, 99, 113, 121, 147; 2006, p. 14) desenvolve a conceituação sobre o complexo, partindo do termo original *complexus* para significar “o que é tecido junto”. Para Morin, o pensamento complexo busca distinguir, (mas não separar), ligar ao mesmo tempo, que coloca o paradoxo do uno e do múltiplo, associado a essa significação da complexidade. Diante disso, o pensar científico torna-se multidimensional nos contextos, simultaneamente econômico, sociológico, psicológico, mitológico, cultural, histórico, etc. Os fenômenos em estudo sob a ótica do pensamento complexo enfrentam o risco e a incerteza, guiados pelas contradições, sem recusar a ordem, a clareza e o determinismo, porém, acha-os insuficientes na ciência.

Na abordagem da complexidade, segundo Morin (2003, p. 20), entende-se o complexo de forma mais ampla como um tecido de acontecimentos, ações, interações, determinações, acasos e inter-retroações. Tronca (2006, p. 17), que trabalha a transdisciplinaridade, destaca que ao tentar pôr ordem nos fenômenos significa retirar as ambigüidades, porém ao tentar retirar toda a ambigüidade, corre-se o risco de eliminar outras características do complexo.

Quando nos questionamos sobre as maneiras/formas de mudança do pensamento dogmático, redutor e fragmentado, para o pensamento complexo, que está implicado com os fundamentos multidimensionais, precisamos considerar que o objetivo do pensamento complexo é, ao mesmo tempo, unir (contextualizar e globalizar) e aceitar o desafio da incerteza. Para tanto, é imprescindível conhecermos os princípios/operadores que orientam o pensamento complexo ou da complexidade.

Morin (2000, p. 32-35; 2006, p. 93-97) desenvolve os sete princípios para pensar a complexidade. Tais princípios são complementares e interdependentes:

- a) princípio sistêmico ou organizacional;
- b) princípio hologramático ou hologrâmico;
- c) princípio recursivo;
- d) princípio do anel/circuito retroativo;
- e) princípio da auto-eco-organização;
- f) princípio dialógico e;
- g) princípio da reintrodução do conhecimento em todo conhecimento.

3.2 OS PRINCÍPIOS OPERADORES DO PARADIGMA DA COMPLEXIDADE

O princípio **sistêmico** ou **organizacional**, apontado por Morin, estabelece a ligação do conhecimento das partes ao conhecimento do todo. A organização do todo produz qualidades ou propriedades novas em relação às partes consideradas isoladamente: as emergências.

Conforme Dias (2007, p. 86), uma das contribuições valiosas para Morin vem da teoria dos sistemas de Bertalanffy (1975), no que se refere à noção de organização. A partir da teoria dos sistemas, Morin sustenta a afirmação de que o todo é mais do que a soma das partes. Morin (2003, p. 28-30) declara que a partir da teoria dos sistemas de von Bertalanffy, nos anos 50, surgem três direções contraditórias para compreendermos o sistema:

- 1) um sistema fecundo traz um princípio da complexidade;
- 2) um sistema vago e insípido está baseado na repetição de algumas verdades “holísticas”, que não chegam a ser operantes e;
- 3) um *system analysis* correspondente ao sistêmico da engenharia cibernética, o qual se transforma em sistema redutor.

Morin, na mesma obra, aponta como virtudes sistêmicas:

- a) colocar no centro da teoria a noção de sistema, não como unidade discreta, mas uma unidade complexa, um “todo”, que não se reduz à “soma” das partes;
- b) ter concebido a noção de sistema não como real ou puramente formal, mas como noção ambígua e;
- c) situar-se no nível transdisciplinar, permitindo conceber, simultaneamente, a unidade e a diferenciação das ciências, conforme os tipos e as complexidades dos fenômenos.

Incluso no princípio sistêmico ou organizacional, há o desenvolvimento da teorização de Morin em defesa do “sistema aberto” (MORIN, 2003, p. 30-36) na argumentação de que o sistema aberto diante da organização do ser vivo está em desequilíbrio, recuperado ou compensado, sendo que o dinamismo e a inteligibilidade do sistema dependem do meio. Realiza-se o elo com o meio (podendo ser íntimo e estranho) o qual, em termos metodológicos, abre a porta para a teoria dos sistemas auto-eco-organizador, o qual será explicitado a seguir, como princípio complementar e interdependente a esse.

É necessário destacar que o princípio sistêmico ou organizacional, na presente investigação, é fundamental no questionamento das noções teóricas de correntes sobre comunicação e comunicação organizacional, buscando entender a complexidade sistêmica da própria comunicação organizacional. Além disso, compreender e estabelecer nexos de como se operam os elos das partes com o todo dos constitutivos no sistema aberto, no âmbito organizacional, entrelaçado às teorias dos estudos lingüísticos, com foco na polidez lingüística atuando, simultaneamente nas abordagens da comunicação organizacional.

O princípio **hologramático** ou **hologrâmico** segundo Morin (2000, p. 32; 2006, p. 94) está inspirado no holograma, no qual cada ponto contém a quase totalidade da informação do objeto representado. O princípio hologramático/hologrâmico evidencia “o aparente paradoxo dos sistemas complexos, onde não somente a parte está no todo, mas o todo se insere na parte”.

O pensamento complexo ao articular o princípio hologrâmico na análise nos possibilita abarcar os âmbitos físicos, mentais e sócio-antropológicos, considerando o “abandono da explicação linear por um tipo de explicação em movimento, onde vamos das partes para o todo, do todo para as partes, para tentar compreender um

fenômeno” (MORIN, 1998, p. 181-182). O próprio Morin exemplifica o princípio hologramático ao explicar que, o indivíduo, desde seu nascimento, traz consigo um patrimônio de herança genética, que ao inserir-se na sociedade estabelece trocas e recebe contribuições dela através da linguagem, da cultura e das normas. Assim, o indivíduo está no todo e o todo está no indivíduo, ou seja, o indivíduo está na sociedade e a sociedade está no indivíduo.

O princípio hologramático/hologrâmico perpassa, em nossa análise, algumas partes da tese. Por exemplo, as implicações dos movimentos e dinamismos do todo, na parte e da parte no todo, considerando os ingredientes do contexto comunicativo em Verschueren (2002, p. 154-173) através do mundo mental, mundo físico e mundo social levados para análise do processo de comunicação organizacional. Os mundos mentais, físicos e sociais no âmbito da comunicação organizacional realizam comportamentos lingüísticos que solicitam estratégias e escolhas diferenciadas, simultaneamente, em sintonia com a cultura e/ou sub-culturas organizacionais, também relativizando ao meio ambiente da sociedade em que se situa uma determinada organização sobre o qual, sofre e influencia a cultura e o uso lingüístico, em interação contínua, não linear, mas visto o conjunto desses fenômenos num sistema aberto. Com essa angulação, nossa análise pode se apoiar e considerar as contribuições de diversos autores, ao amalgamar a teoria da polidez lingüística e as abordagens sobre a comunicação organizacional, tecida com os estudos sobre cultura organizacional e nas organizações, tais como encontramos em Hofstede (1991) dentre outros.

O princípio **recursivo** é interdependente e complementar ao princípio hologramático. Segundo Morin (1998, p. 182-183), no princípio recursivo os efeitos e produtos agem em interação, sendo ao mesmo tempo, produto e produtor, segundo a expressão do autor podemos contextualizar sua importância em nosso estudo:

Uma sociedade é produzida pelas interações entre indivíduos e essas interações produzem um todo organizador que retroage sobre os indivíduos para co-produzi-los enquanto indivíduos humanos, o que eles não seriam se não dispusessem da instrução, da linguagem e da cultura.

Em nossa compreensão, a presente tese é original devido ao movimento que o princípio recursivo nos conduz para dentro da concepção e conceitualização da pragmática lingüística no âmbito da comunicação organizacional, mediante as

escolhas de estratégias da polidez lingüística com o respaldo do princípio recursivo ao considerar, simultaneamente, sermos produto e produtor nas escolhas de tais estratégias. Ao estudarmos a aplicação das estratégias lingüísticas, em situação de crise e o contexto sócio-cultural, faz com possibilite reconhecer os falantes organizacionais como produtos e produtores dos mecanismos do uso lingüístico no âmbito organizacional. Partimos do suposto que nós, seres humanos, somos “seres lingüísticos”, ao considerarmos que somos produtos das ações lingüísticas e, ao mesmo tempo, produtores dos próprios sistemas e atos lingüísticos implicados nas escolhas feitas entre os interlocutores, levando em consideração a variabilidade, negociabilidade e adaptabilidade, noções conceituais defendidas por Verschueren (2002) e, diante dos contextos lingüísticos e extralingüísticos, conforme Dascal (2006).

Morin defende (2003, p. 108-109) que a idéia recursiva é uma ruptura em relação à idéia linear de causa/efeito, do produto/produtor, de estrutura/superestrutura, uma vez que tudo que é produzido volta sobre o que produziu num ciclo auto-constitutivo, auto-organizador e auto-produtor. Encontramos na investigação de Wels (2004, p. 50-76) a vinculação do princípio recursivo, juntamente aos demais princípios/operadores de Morin, no estudo que a autora desenvolveu na interpretação das assessorias de comunicação dos órgãos da administração direta e indireta, na esfera pública estadual do Rio Grande do Sul. Nesse *lócus*, a autora questiona aspectos da cultura, linguagem e normas nas práticas profissionais e na construção do processo comunicativo do governo estadual.

Com os fundamentos da cibernética em Norbert Winer, o princípio do **anel/circuito retroativo** “permite o conhecimento dos processos auto-reguladores (MORIN, 2006b, p. 94), o que significa dizer que esse princípio rompe com o princípio da causalidade linear, assim como rompe com o modo de pensar a estagnação, uma vez que a causa age sobre o efeito e, este sobre a causa. A partir disso, o sistema deve considerar os mecanismos de respostas no processo de autocontrole do seu funcionamento, promovendo a auto-regulação, na busca da manutenção do equilíbrio. Morin (2000, p. 32-33) explica que se chama a isso de “homeostase”, ou seja, um conjunto de processos reguladores fundados sobre múltiplas retroações. Para o autor, o anel de retroação (ou *feedback*) pode se manifestar de “forma negativa” ao reduzir o desvio e estabilizar um sistema ou de

forma mais “positiva” como mecanismo “amplificador”. Em relação à amplificação, o autor cita como exemplo o apogeu de um conflito, em que o protagonista gera violência, a qual desencadeia reações de novas violências por parte de outros sujeitos. Sejam amplificadas ou estabilizadas, as retroações (*feedbacks*) são incontáveis nos fenômenos sociais, psicológicos, políticos, culturais, econômicos, etc.

Na análise específica sobre a polidez lingüística, partindo da teoria de Brown e Levinson (1987) com a divisão em quatro super-estratégias, conforme expostas no cap. III, nessa tese, a manutenção da centralidade teórica parte do falante, através do princípio retroativo podemos analisar na forma positiva do *feedback amplificador* que a polidez lingüística no processo da comunicação organizacional pode ser encaminhada em torno dos postulados teóricos não lineares. Nesse sentido, vale destacarmos que além das vozes tidas como “oficiais” dos falantes da administração superior de uma organização, os atos comunicacionais se proliferam nas direções horizontais, circulares e, de modo ascendente. A partir disso, os interlocutores podem gerar comunicações que fluem normalmente com significados compartilhados em visões, mundo (crenças, valores, princípios), que promovem o entendimento ou, nem todos os significados possuem visões de mundo semelhantes, provocando o desenvolvimento de conflitos, permeados por mal-entendidos no processo comunicacional. Assim, os interlocutores estão em planos formais e informais no âmbito organizacional, em uma dinâmica contínua. Portanto, os postulados universais, estudados sob a ótica desse princípio solicitam visões não lineares, o que pode ser sustentado nas críticas à visão universalista e etnocêntrica da polidez lingüística de Brown e Levinson desenvolvidas nas obras de Fukushima (2004), Mills (2003) e Watts (2003).

O princípio da **auto-eco-organização** estabelece o relacionamento indissociável da autonomia e da dependência na interação com o meio ambiente. O argumento central segundo Morin (2000, p. 33; 2006b, 95) é que “os seres vivos são seres auto-organizadores, que não param de se autoproduzir e, por isso mesmo despendem energia para manter a própria autonomia”. Aqui surge com bastante afinco a determinação de que os seres precisam extrair energia, informação e organização do meio ambiente. Portanto, a autonomia é inseparável da dependência tornando imperativa a concepção de auto-eco-organização.

Vale destacar que Morin relaciona a autonomia e dependência vinculada aos seres humanos nas dimensões geo-ecológica, biológica e cultural. O sistema aberto torna-se um ponto importante na concepção auto-eco-organizadora, pois as energias, as informações e os insumos são oriundos das relações sistêmicas com o meio ambiente, fazendo com que nessa troca, o meio seja exterior, mas também está no seu interior e é co-organizador. Morin (2003, p. 127-128) explica a relação entre autonomia, meio e dependência, destacando que o princípio auto-eco-organizador tem valor holográfico, de modo interdependente e complementar, pois a autonomia, a organização e o meio estão, simultaneamente, nas informações do todo, assim como estão nas partes.

Além de contextualizar o princípio auto-eco-organizador de modo complementar ao princípio holográfico e aos demais princípios desenvolvidos por Morin, em nossa análise é relevante ao abordarmos as interfaces das teorias da pragmática a polidez lingüística, respaldadas nas linhas conceituais sobre contexto lingüístico e extralingüístico, compreensão e interpretação dos enunciados em Dascal (2006), geração de significado e escolha lingüística e as marcações de variabilidade, negociabilidade e adaptabilidade que interferem nas construções e interpretações dos enunciados entre interlocutores, conforme Verschueren (2002). Tais noções estão implicadas no entendimento da utilização dos recursos lingüísticos no processo de comunicação organizacional, amalgamadas aos aspectos da cultura organizacional e nas organizações, sob os holofotes do meio ambiente que interfere e recebe interferência na construção dos enunciados discursivos.

O princípio **dialógico** significa pensar lógicas que se complementam e se excluem compondo, desse modo, uma associação complexa. Morin (2000, p. 34) argumenta que esse princípio “une dois princípios ou noções devendo excluir um ao outro, mas não são indissociáveis numa mesma realidade”. Ao assumir as noções contraditórias num mesmo fenômeno, Morin resgata a discussão sobre o separatismo entre seres humanos, de um lado e, de outro, a sociedade. O pensamento complexo assume dialogicamente, os dois termos, que tendem a se excluírem.

O processo dialógico defendido por Morin (1998, p. 178; 2006b, p. 96) tem fundamento no nascimento do universo e na sua evolução, fazendo com que a

ordem/desordem/organização entre em ação nos mundos físico, biológico e humano.

O princípio dialógico em nossos estudos já vem sendo experimentado em parte de nossa produção durante o doutorado. Conforme declaramos no início desse capítulo, a transversalidade dos saberes está nas abordagens das ciências linguísticas, com destaque à pragmática linguística e os estudos sobre a ciência da comunicação social, com ênfase na comunicação organizacional em Godoi e Ribeiro (2009). Exploramos a visão da polidez linguística em situação de crise e conflito no processo da comunicação organizacional em Godoi e Ribeiro, editado na Revista da Alaic – Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación (2006, p. 56-65). Diante de nossos estudos desenvolvidos até aqui, nosso questionamento na presente pesquisa quer desvelar se os estudos sobre a comunicação, desenvolvidos nas ciências linguísticas têm repercussão ou não nas teorias que tratam da comunicação organizacional. Também nossas indagações e análises possibilitam trilhar, através dos princípios do paradigma da complexidade, quais os caminhos que são ou podem estar delineados na compreensão dos estudos sobre o processo de comunicação organizacional e suas tensões/implicações de análise com os aportes da pragmática, especialmente na polidez linguística, diferenciado dos estudos em análise do conteúdo e análise do discurso.

O princípio da **reintrodução do conhecimento em todo conhecimento** defende a restauração do sujeito e o reintegra no pensamento científico. Para Morin (2000, p. 34), “da percepção à teoria científica, todo conhecimento é uma reconstrução/tradução por um espírito/cérebro numa certa cultura e num determinado tempo”. Nessa perspectiva, a noção de sujeito e objeto de investigação passa por uma transformação, conforme Morin enfatiza (2003, p. 63-71) “o objeto pode ser tanto o espelho para o sujeito como o sujeito para o objeto”. A abertura epistemológica que esse princípio traz articula o sujeito e objeto de modo integrado por serem concebidos em conexão com o princípio auto-eco-organizador.

O sujeito é concebido como colaborador, interpretado como pesquisador, no processo de produção do conhecimento. Ao mesmo tempo, o sujeito é um agente na relação integrada produto/produtor, tendo influência e sendo influenciado pelo meio. Tronca (2006, p. 88) complementa que nesse princípio deve-se “considerar o sujeito observador/computador/estrategista, em todo conhecimento”. No entanto, a autora

alerta sobre a necessidade de partir do pressuposto de que não existe ponto de vista absoluto e, que as verdades são provisórias.

3.3 O PARADIGMA E O MÉTODO

A tese tem como característica principal o estudo exploratório teórico sobre o que é “comunicação” e as implicações de tais abordagens na investigação da/sobre a comunicação organizacional. As fontes de investigações são obras que tratam dos fundamentos teóricos sobre “comunicação” nas perspectivas da pragmática e polidez lingüísticas e nas obras de teóricos da comunicação social. Da mesma forma, contamos, também, com as obras que tratam das abordagens sobre/da comunicação organizacional. Problematicamos se há diálogo entre as correntes de pensadores que investigam a comunicação advindos dos estudos lingüísticos e dos estudos na comunicação social? Como transpor os estudos da/sobre a comunicação, especialmente nas perspectivas da pragmática e da polidez lingüísticas aos estudiosos na/sobre a comunicação organizacional?

Conforme capítulos 1 e 4 nessa tese, a problematização dessas questões nos fornece uma noção hipotética de que os teóricos da pragmática e da polidez lingüística e os teóricos da comunicação social não estabelecem diálogo dos saberes. No entanto, enfatizamos que as proposições de ambos os domínios dos saberes são complementares e interdependentes, conforme análise que já iniciamos em cada capítulo, mas será aprofundada no capítulo V, com base no Paradigma da Complexidade, em Morin.

Nossa tarefa principal de cunho exploratório é contribuir na construção do saber no campo de estudos da comunicação organizacional tendo como foco as perspectivas da pragmática e polidez lingüística com base em Brown e Levinson, Verschueren, Dascal, Canale, dentre outros. A transposição desses conhecimentos científicos, diante dos avanços de pesquisa no campo da comunicação organizacional irá ultrapassar os limites já existentes que tomam lugar nos estudos sobre a linguagem nas organizações, sob as abordagens da análise do discurso e da semiótica. Tal transposição e amalgamento complexos já têm adeptos na literatura internacional, conforme constatamos nos capítulos 3 e 4, ainda é escassa, porém frutífera, no Brasil.

Por que precisamos definir o paradigma e o método empregados nessa tese? São as condições imprescindíveis para a elaboração da análise e interpretação científicas que possa concretizar nossa contribuição entre os domínios dos saberes: estudos lingüísticos e a comunicação organizacional. Contrariando a tessitura do paradigma da simplicidade, o qual elimina a desordem e mantém a fragmentação disciplinar e a disjunção, tratamos de elaborar nossa análise no paradigma da complexidade.

As escolhas científicas que defendemos nessa tese partem da noção de que devem ser alicerçadas no paradigma da complexidade. Em termos do significado Morin (2005, p. 261) declara que “um paradigma contém todos os discursos que se realizam sob seu domínio, os conceitos fundamentais ou as categorias mestras de atração/repulsão (conjunção, disjunção, implicação ou outros) entre esses conceitos e categorias”. Frente a essa proposta de Morin, os sujeitos pensam e agem conforme os sistemas de idéias que são inscritas culturalmente em seus percursos, os quais estão embasados nos postulados culturais, que Morin expressa assim:

Esta definição de paradigma caracteriza-se ao mesmo tempo por ser semântica, lógica e ideo-lógica. Semanticamente, o paradigma determina a inteligibilidade e dá sentido. Logicamente, determina as operações lógicas centrais. Ideo logicamente, é o princípio primeiro de associação, eliminação, seleção, que determina as condições de organização das idéias (grifos do autor).

Importante frisar nesse ponto da discussão sobre as escolhas do paradigma. Se o(a) pesquisador(a) optar pelo paradigma da simplicidade, conforme Morin (2003, p. 86), o sujeito coloca a ordem no universo, significando reduzir o seu trabalho a um princípio e promove a separação do que está ligado (disjunção), ao mesmo tempo, unifica o que está disperso (redução). O tratamento dispensado nessa escolha paradigmática é disciplinar e especializado. Com esse propósito contribuimos ao amalgamar a teoria da polidez em Brown e Levinson (1987), retificada com aborgadem sócio cultural sobre a comunicação nas abordagens de Dascal (2006) e Verschueren (2002) para análise de crise relacionada ao processo da comunicação organizacional em enunciados impressos. Na concepção de Morin:

O que é a complexidade? À primeira vista, a complexidade é um tecido (*complexus*: o que é tecido junto) de constituintes heterogêneos

inseparavelmente associados: coloca o paradoxo do uno e do múltiplo. Na segunda abordagem, a complexidade é efectivamente o tecido de acontecimentos, acções, interacções, retroacções, determinações, acasos, que constituem o nosso mundo fenomenal. (MORIN, 2003, p. 20, grifo do autor).

Destacamos que a partir das premissas e dos princípios/operadores da complexidade podemos estabelecer interações em nossa investigação, nessa tese, as quais redimensionam a postura do sujeito e o objeto e a concepção de método e metodologia, as quais são importantes em nossa escolha diante da análise e interpretação. No que diz respeito à relação sujeito e objeto, Morin afirma (2003, p. 61-63) “[...] sujeito e objeto são indissociáveis”, além disso, acrescenta “[...] o objeto pode ser tanto o espelho para o sujeito como o sujeito para o objeto [...]”. Em se tratando da relação entre sujeito e o sistema, Morin declara:

Se parto do sistema auto-eco-organizador e remonto, de complexidade em complexidade, chego finalmente a um sujeito reflexivo que não é outro senão eu próprio que tento pensar a relação sujeito-objeto. E inversamente se parto deste sujeito reflexivo para encontrar o seu fundamento ou pelo menos a sua origem, encontro a minha sociedade, a história desta sociedade na evolução da humanidade, o homem auto-eco-organizador. (MORIN, 2003, p. 64).

A mudança do olhar sobre a construção do conhecimento científico demonstra que a complexidade agrega e vê a natureza humana a partir de uma cosmovisão biológica, física, antropológica, social, histórica numa perspectiva multidimensional. Essa revisão do processo do conhecimento passa a nortear de modo diferente a concepção de método, alternativo ao caminho rígido e pré-definido.

Ao discorrer sobre a teoria e o método, Morin (1998, p. 337) declara que “a teoria não é nada sem o método, a teoria quase se confunde com o método, ou melhor, teoria e método são os dois componentes indispensáveis do conhecimento complexo. O método é a atividade pensante do sujeito”. Portanto, a partir da importância maior que Morin defende sobre o método, enquanto caminho a ser trilhado durante o processo da pesquisa, consideramos relevante defendermos, nessa tese, que utilizaremos os postulados de Morin sobre o método para análise e interpretação. Nesse sentido, qual a diferença entre método e metodologia? Morin (2008, p. 35-36) define que “metodologia” são “guias” que se encarregam, *a priori*, dos programas de pesquisas, enquanto que o “método” é derivado do percurso da

pesquisa, considerado uma estratégia para pensar os problemas e as questões do desafio da complexidade. O autor considera também, que embora os métodos utilizem as metodologias (segmentos programados), os métodos comportam propostas mais amplas, compostos com ingredientes da inovação e a inserção indissociável da reflexão.

O método envolve as estratégias desenvolvidas pelas qualidades do sujeito pesquisador(a) ao criar suas alternativas durante o processo da pesquisa, ou seja, como realizar o percurso do caminho, de modo coerente com os princípios da complexidade, transpondo-os para análises dos objetos, questões e objetivos que o estudo persegue.

Os aspectos teóricos, nessa abrangência do pensamento complexo, são possibilidades de partida para tratamento das questões problematizadas. As teorias necessitam, portanto, do sujeito pensante, criativo e do uso de suas estratégias cognitivas. Morin (1998, p. 335) critica a ciência clássica que adota o método como um *corpus* de receita, com aplicação quase mecânica, excluindo o sujeito. Em consequência disso, o método se torna uma técnica, que no pensamento complexo o método precisa da estratégia, da iniciativa, da invenção e da arte.

O paradigma da complexidade permite analisar o complexo tecido teórico, em conjunto, sobre as abordagens da comunicação, religando-as com as teorias da comunicação organizacional, introduzindo, com afinco, as perspectivas da pragmática e da polidez lingüística no complexo campo de estudos da comunicação no âmbito organizacional. Enfatizamos que nossa análise começou a ser delineada nos capítulos 1, 3 e 4, contendo dicas e pistas que encaminham para o percurso, seguindo a noção de método em Morin, com estratégias cognitivas, criatividade na resolução das questões e objetivos da pesquisa, possamos construir o capítulo 5.

No que diz respeito à caracterização da pesquisa como interdisciplinar, multidisciplinar e/ou transdisciplinar Morin (1998, p. 137) afirma que há um problema prévio a toda a transdisciplinaridade que reside nos paradigmas ou princípios que determinam/controlam a produção do conhecimento científico. Morin contextualiza que desde Thomas Kuhn, autor de *A estrutura das revoluções Científicas*, o conhecimento científico passou a ser tratado pelas transformações que organizam o conhecimento, ou seja, “a ciência não se limita a crescer; transforma-se”, na expressão de Morin. No que tensiona em relação aos termos interdisciplinar, multidisciplinar e transdisciplinar, segundo Morin (2006, p. 115) são noções difíceis

de se definir porque são polissêmicas e imprecisas. Morin explica que a maneira interdisciplinar pode ser compreendida na situação em que diferentes disciplinas são colocadas ao redor da mesa, sem fazerem nada além de afirmar suas soberanias. Mas, também pode significar “troca e cooperação”, tornando-se orgânica.

De outra maneira, a perspectiva multidisciplinar na pesquisa, de acordo com Morin (2006, p. 115) constitui a associação de disciplinas em torno de um projeto ou objeto comuns. Tais disciplinas são convocadas como especializações para resolver um problema, ou de modo contrário, em completa interação na concepção do objeto no processo.

No que diz respeito à transdisciplinaridade, Morin (2006, p. 115) defende “que trata-se frequentemente de esquemas cognitivos que podem ultrapassar as disciplinas, às vezes com virulência, que as deixam em transe”. O autor alerta que é preciso conservar as noções chave implicadas nos estudos inter-multi-trandisciplinares, ou seja, considerar a cooperação, objeto comum e projeto comum, sem ter que demolir as disciplinas, mas saber contextualizar e dialogar em suas aberturas e fechamentos.

Consideramos que o Paradigma da Complexidade em Morin visa a mudança do pensamento científico ao defender a junção e interlocução dos saberes em seus conteúdos sociais, filosóficos, biológicos e antropológicos, em consonância com a proposta contida na Carta de Transdisciplinaridade. No conteúdo de seus artigos, a Carta da Transdisciplinaridade¹⁵ (Anexo 1) institucionaliza o movimento de conscientização e avanço na consolidação da ruptura paradigmática do pensamento reducionista, simplificador e fragmentado da ciência clássica.

Dentre as diversas investigações realizadas sob o paradigma da complexidade, em Morin, destacamos Baldissera (2004) na tese que buscou compreender/explicar a natureza da “imagem-conceito” em seu processo de construção, articulada com as noções de cultura, imaginário, sujeito, alteridade, comunicação e significação. Nossa concordância com Baldissera (2004, p. 30) recai na escolha do paradigma da complexidade, em detrimento ao da simplificação, conforme seus argumentos de que “apesar do desejo de se compreender e explicar os fenômenos e o mundo de forma simplificada, evitando-se o complexo, torna-se

¹⁵Carta da Transdisciplinaridade elaborada no Primeiro Congresso Mundial da Transdisciplinaridade, Convento de Arrábida, Portugal, 2-6 de novembro de 1994, assinada pelo Comitê de Redação: Lima de Freitas, Edgar Morin e Basarab Nicolescu. Disponível em: <<http://www.cetrans.futuro.usp.br>> Acesso em: 20/09/2008.

cada vez mais visíveis as insuficiências das leis e formas simples quando confrontados com a realidade complexa [...]”.

Na obra organizada por Scroferneker, Silva (2008, p. 9) ao fazer a apresentação da coletânea de pesquisadores brasileiros que estudam o paradigma da complexidade em Morin, especialmente focados no campo da comunicação organizacional, argumenta que o comunicar é fazer “comungar”. Para o autor, nessa comunhão estão os opostos, necessitando organizar não “só o jogo da linguagem”, mas principalmente, “o jogo dos usuários da linguagem”. Para Silva, a comunicação e a organização são duas das mais complexas atividades humanas e não seria descabido afirmar que a “comunicação organizacional é a organização complexa da comunicação na complexidade de uma organização”.

Scroferneker (2008, p. 11-13) apresenta investigações resultantes de teses de doutorado na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, nas quais há múltiplas possibilidades de estudos teórico-empíricos, ancorados no paradigma da complexidade, de Morin, em sua discussão teórica sobre o que é comunicação organizacional tomando como base os princípios básicos dialógicos, recursivo e hologramático. A autora enfatiza que nas aplicações investigadas, por exemplo, em Shopping Center, pode-se receber apoio de metáforas como o jogo de xadrez, num pensar globalmente e atuar localmente, onde o tabuleiro encampa o modelo econômico e político da cidade e a figura do “rei” é o próprio shopping. Aplicações do paradigma da complexidade amalgamado às perspectivas da comunicação organizacional em análises e investigações que visam interpretar o processo comunicacional desenvolvido nas assessorias de comunicação de organismo público e na rede *intranet*, compreendida como rede autopoietica da organização complexa. Diante dessa obra, intensificamos o desafio de nos dirigir aos objetivos da presente pesquisa que visa contribuir com o campo de estudos da comunicação organizacional, a partir da análise dos enunciados da polidez lingüística empregados pelos falantes organizacionais, em situação de crise veiculados na mídia impressa, em âmbito nacional, tendo ancoragem, igualmente, nos princípios do paradigma da complexidade.

4 CAPÍTULO III - ESTUDOS LINGÜÍSTICOS: PRAGMÁTICA - FOCO NA POLIDEZ LINGÜÍSTICA

O presente capítulo traz contribuições para os estudos sobre a comunicação organizacional, a partir dos estudos lingüísticos, no que tange à abordagem de correntes e perspectivas de investigações contemporâneas sobre a pragmática com foco na polidez lingüística. O propósito desse capítulo é o de discernir e contextualizar noções conceituais da pragmática lingüística com o propósito de contribuir ao entendimento do processo comunicacional nos estudos da/sobre comunicação organizacional, especificamente a teoria da polidez em situações de crise.

4.1 NOÇÕES CONCEITUAIS DA PRAGMÁTICA LINGÜÍSTICA: FOCO NA TEORIA DA POLIDEZ

Esclarecemos ao(a) leitor(a) que nessa investigação não faremos digressões históricas sobre origem e evolução dos estudos sobre/na pragmática lingüística, mas situaremos teorias em relação aos usos na comunicação, visando o transporte e adaptabilidade ao complexo processo da comunicação organizacional.

Em nossa caminhada científica ouvimos, com alguma freqüência, relatos de investigações que empregam noções conceituais sobre “linguagem” e “lingüística”, com algumas dificuldades de compreensão e interpretação. Antes das noções sobre pragmática lingüística, consideramos importante abordar tais diferenças e, ao mesmo tempo, maneiras complementares de tratar essas noções. Petter (2004, p. 17) argumenta que:

a linguagem pode ter um uso especializado bastante extenso, podendo referir-se desde a *linguagem dos animais* até outras linguagens – música, dança, pintura, mímica etc – convém enfatizar que a lingüística detém-se somente na investigação científica da linguagem verbal humana. (PETTER, 2004, p. 17). (Grifos do autor).

Petter salienta, no entanto, que as linguagens, incluindo as verbais e não-verbais, compartilham a característica de que as línguas são sistemas de signos usados para a comunicação. A formulação tradicional da lingüística, segundo

Verschueren (2002, p. 33-35) divide os estudos lingüísticos em disciplinas compostos pela fonética, pela fonologia, pela morfologia, pela sintaxe e pela semântica, sendo que cada uma delas está relacionada a uma unidade de análise específica.

De acordo a Verschueren (2002, p. 35) as disciplinas mencionadas acima compartilham enfoques sobre os recursos da língua, ou seja, os recursos que fazem de uma língua um instrumento que se usa com objetivos expressivos e comunicativos. O autor considera que a língua é altamente estruturada na sua relação forma-significado, uma vez que se identificam unidades de análises, conforme as divisões de trabalho dessas disciplinas. O estudo dos fenômenos lingüísticos, do ponto de vista de seu uso no processo comunicativo, conseqüentemente, situa-se em qualquer tipo de disciplina. No entanto, Verschueren adverte que a investigação sobre como se usam os recursos da linguagem é um questionamento que conduz ao estudo da pragmática, não como um componente adicional à teoria da linguagem, mas como uma perspectiva de estudo da/sobre a comunicação, que não se isola das demais disciplinas citadas acima.

Torna-se importante retomar a perspectiva da pragmática lingüística, na abordagem de Verschueren, conforme contextualizamos no capítulo I, em se tratando do amalgamento dos mundos físico, social e mental, enfatizando que um dos aspectos diferenciais na perspectiva da pragmática lingüística reside no fato de que o Enunciador (E) ou falante em suas trocas lingüísticas e de papéis como Intérprete (I) está sob a plataforma do contexto lingüístico. Conforme ilustração abaixo, adaptada de Verschueren (2002, p. 137) referente aos correlatos contextuais de adaptabilidade, deve-se mencionar que as escolhas lingüísticas são realizadas na produção e na interpretação dos enunciados. Busca-se a conexão dos mundos entre E e I, sendo que o Enunciador e o Intérprete são os elementos centrais devido ao funcionamento de suas mentes, concebidos na linha teórica da pragmática lingüística como “entidades funcionais” ou “papéis sociais”, mais do que pessoas do mundo real, conforme argumentação de Verschueren. Assim, os mundos físico, mental e social do Enunciador e do Intérprete não estão estritamente separados, como mostra a Figura 1.

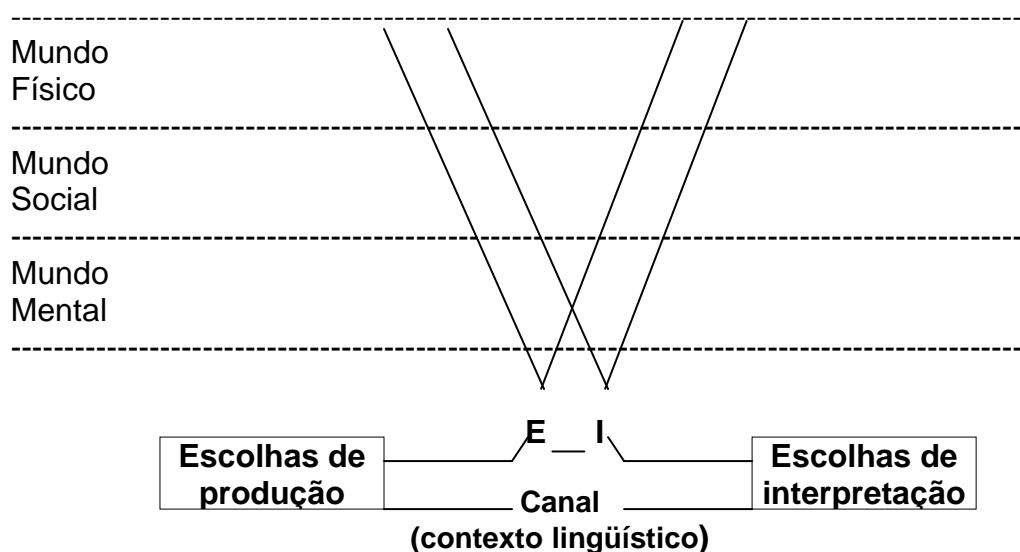


Figura 1 - Correlatos contextuais da adaptabilidade, conforme Verschueren
 FONTE: Verschueren (2002, p. 137).

Aqui, provavelmente ocorra a tensão na relação conceitual das vinculações clássicas com seu núcleo duro, característico da fragmentação dos estudos que encaixam separadamente, língua, linguagem e cultura em relação à noção conceitual de Verschueren (2002, p. 41) que compreende a pragmática lingüística como sendo a “que estuda o *uso da linguagem pelas pessoas* (o uso que as pessoas fazem da linguagem), uma forma de *comportamento ou ação social*. A dimensão que a perspectiva pragmática pretende iluminar é o *enlace entre linguagem e a vida humana em geral*”. (grifos no original). Nessa abordagem, a pragmática é também vista como o enlace dos estudos lingüísticos às demais disciplinas das humanidades e das ciências sociais. Para o autor, configura-se a investigação da pragmática lingüística como interdisciplinar ao conceituá-la numa perspectiva funcional cognitiva, social e cultural dos fenômenos lingüísticos em relação ao seu uso nas formas de comportamento comunicativo realizado pelos interlocutores. A contribuição de nossa pesquisa transporta e adapta as teorias da pragmática e da polidez lingüística aos estudos no âmbito da comunicação e cultura organizacional, apontando para a visão transdisciplinar. Verschueren ao se referir à pragmática lingüística calcada no tripé mental (cognitivo), sócio-cultural e físico para o funcionamento da linguagem nas vidas dos seres humanos.

Os estudos contemporâneos sobre definição, fronteiras, limites e caracterizações em torno da pragmática lingüística possuem como ponto de partida

as investigações de Morris (1938), citado em Levinson (2007, p. 1-2) e Armengaud (2006, p.11), ou seja, para Morris, a pragmática é parte da semiótica que trata da relação entre os signos e os usuários dos signos. Morris elaborou a tríade sintaxe, semântica e pragmática, cujo separatismo ainda vinga muito, sendo que a divisão tripartite, segundo Levinson (2007, p. 6) especifica que cabe à sintaxe o estudo das propriedades combinatórias das palavras e suas partes; à semântica, cabe o estudo do significado e à pragmática o estudo do uso lingüístico. Levinson e Verschueren consideram que os estudos contemporâneos já dão conta de abordagens não tripartites, mas permanece o nível de respeitabilidade às especificidades estruturais de cada uma delas.

O âmago do problema sobre a definição do termo “pragmática”, segundo Levinson (2007, p. 10) situa-se na abrangência dos aspectos da estrutura lingüística, dependendo do contexto, princípios de uso, compreensão e interpretação lingüística, assim como a relação dos princípios de uso da linguagem com o quê não pertence à estrutura lingüística.

Em nossa tese, adotaremos com ênfase as noções conceituais contidas na perspectiva funcional da pragmática, originadas nos estudos de Verschueren, associadas às noções desenvolvidas por Dascal, as quais possibilitam realizar o encadeamento às noções sobre a polidez lingüística, contribuições fundamentais para os estudos da linguagem na comunicação organizacional.

Quando se refere à tarefa da pragmática, Dascal (2006, p. 33) conceitua como “o estudo do uso dos meios lingüísticos (ou outros) por meio dos quais um falante transmite as suas intenções comunicativas e um ouvinte as reconhece”. A noção teórica de Dascal deixa claro que o foco central é a intenção no processo comunicativo. No que diz respeito ao objeto da pragmática Dascal argumenta (2006, p. 33) como o “conjunto de dispositivos semióticos direta e especialmente relacionados à transmissão dos significados do falante”. Para o autor os dispositivos englobam a exploração pelo falante do significado da sentença, mas não a descrição ou explicação do significado da sentença, que compõem o objeto da semântica. Para melhor esclarecimento sobre a diferença do termo ‘significado’ em relação ao empregado na análise pragmática e na análise semântica torna-se relevante mencionar que Dascal (2006, p. 28) especifica que a semântica se ocupa do significado da oração ou da sentença, independente do seu uso e do contexto. No entanto, em Dascal (1999, p. 29) e em Dascal (2006, p. 34-35) afirma que a

pragmática e a semântica possuem uma relação complementar e não residual. Portanto, a pragmática e a semântica trabalham juntas, com seus domínios e especificidades paralelos e complementares, ampliando, dessa maneira, o refinamento conceitual. Um dos refinamentos nas noções conceituais trata do contexto e informação contextual.

Cabe aqui também esclarecer ao leitor que a informação contextual é essencial no estudo da semântica para análise das condições de verdade da sentença. Enquanto que, na pragmática, os tipos de informações contextuais estão encarregados de verificar se a proposição expressa no enunciado corresponde à intenção comunicativa do falante.

Como podemos estudar o contexto de maneira organizada e funcional? Para Dascal (2006, p. 43-44), o estudo começa por distinguir dois tipos gerais de contexto: a) o “metalingüístico” que inclui o texto ou discurso no qual a elocução a ser interpretada está inserida, assim como outros tipos de informação lingüística, como a língua e o dialeto do falante, o gênero ao qual pertence esse discurso em particular, o registro que o falante emprega nessa elocução, as normas comunicativas pertinentes à situação específica em que a elocução é proferida, entre outros; b) o contexto “extralingüístico” inclui informação sobre o “universo de referência”, ao qual a elocução se refere, o conhecimento de fundo (*background*) e de crenças compartilhadas entre falante e destinatário, as circunstâncias específicas da situação da enunciação, os hábitos e idiossincrasias do falante e ouvinte, etc. Cada um desses tipos de contexto pode ser subdividido em três níveis: genérico, intermediário e específico.

A proposta de Dascal é um modelo que procura explicar os vários tipos e níveis de informação contextual usados pelo ouvinte/leitor. O autor descreve um grande “reservatório de pistas” que pode, em diversas ocasiões, estar à disposição do ouvinte/leitor, e que este deverá selecionar as mais relevantes para um enunciado específico de acordo com um conhecimento de fundo específico. O modelo teórico de Dascal (2006, p. 196-199) apresenta as fontes para as pistas contextuais, representadas na Figura 2:

- a) Contexto extralingüístico: envolve características específicas da situação à qual o texto se refere – nesse âmbito, o ouvinte/leitor precisa selecionar características situacionais que, embora não sejam mencionadas explicitamente no texto, podem ser relevantes para sua

interpretação. As pistas extralingüísticas funcionam graças ao conhecimento pelo destinatário das características situacionais específicas relevantes para a compreensão do texto.

- b) Contexto metalingüístico específico: engloba características específicas das circunstâncias lingüísticas relevantes ao enunciado em questão. Por exemplo, o reconhecimento de determinados usos das expressões típicas, em nosso caso, de determinados procedimentos na vida de uma organização, muito empregados nas relações intra e/ou intergrupais.
- c) Contexto extralingüístico superficial: suposições gerais sobre as características de um determinado tipo de situação. A noção de contexto superficial está ligada com que é denominado por 'quadro' (*frame*), 'roteiro' (*script*) ou 'esquema' (*schema*). Difere de contexto específico por seu caráter estereotipado.
- d) Contexto metalingüístico superficial: suposições gerais sobre a estrutura convencional de um texto criado para um propósito específico; suposições acerca das convenções e postulados específicos normalmente empregados em um determinado registro. Por exemplo, as expectativas do destinatário diante do texto jornalístico se baseiam na noção que ele tem de uma estrutura estereotipada dos registros em questão. Não se espera que o destinatário tenha consciência dessa noção, embora esta seja essencial para a interpretação.
- e) Conhecimento extralingüístico de fundo: conhecimento geral do mundo.
- f) Conhecimento metalingüístico de fundo: conhecimento geral sobre o funcionamento da comunicação verbal. Por exemplo, o conhecimento necessário para a compreensão e uso de uma língua específica, o conhecimento das máximas da comunicação e as possibilidades de sua violação.

Pistas contextuais

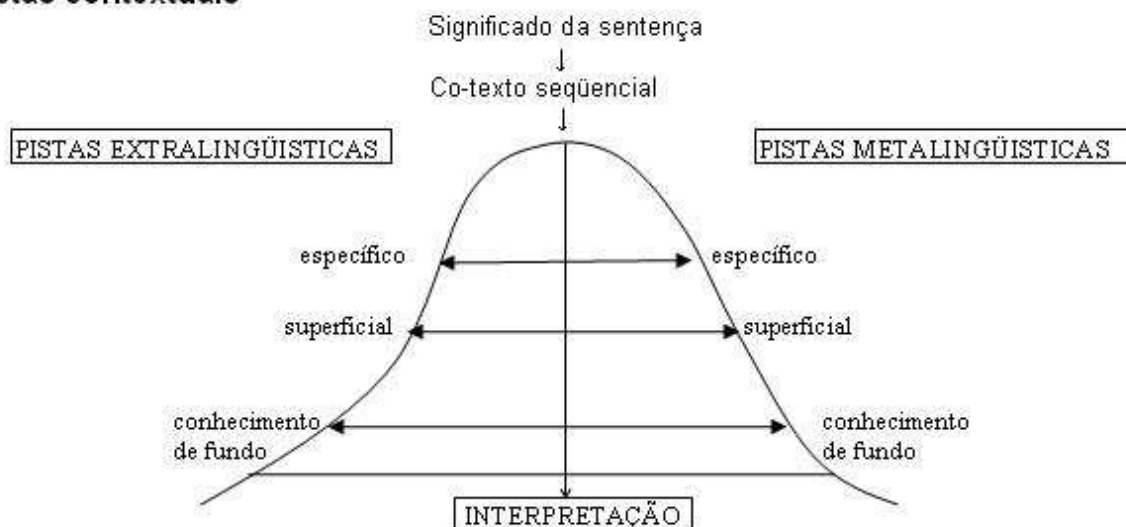


Figura 2 - Pistas contextuais empregadas para interpretação dos enunciados, adaptada de Dascal
 FONTE: Dascal (2006, p. 195).

Dascal (2006, p.33-34), fundamenta os aportes que definem a pragmática e as intenções comunicativas, partindo da noção de significado da sentença ou parte dela; significado da elocução (entidade abstrata – uma determinada proposição) e o significado do falante que quer transmitir algo, ou melhor, sua intenção comunicativa. Enfatiza que apesar desses três tipos de significados estarem inter-relacionados, o significado do falante é o mais importante, derivando dele o significado da sentença e o significado do enunciado. Segundo Dascal (2006, p. 42-43), o contexto possui duas funções comunicativas principais:

- a) Uma versão ampliada da semântica que consiste em fornecer os valores para o preenchimento dos “espaços em branco”, ou variáveis livres, contidas no significado da sentença. Esta função permite restringir o contexto a um número limitado de “objetos” ou tipos de dados que correspondam aos tipos de variáveis livres representadas pelo repertório semântico e sintático de uma língua. Envolvem além das expressões dêiticas, os conjuntos de objetos contextuais que são muitos, uma vez que esta função fornece a informação necessária para passarmos do significado da sentença ao significado da elocução;
- b) Passar para o significado do falante delega outras funções para o contexto: fornecer pistas para a geração de uma hipótese interpretativa

alternativa, cuja aceitabilidade, que por sua vez, será avaliada à luz da informação contextual.

A noção de contexto e contextualização é complexa e controversa. Podemos considerar a linguagem como um recurso de interação, fazendo com que as pessoas ajustem seus comportamentos verbais e não verbais nas situações de fala em que elas se encontram e cooperem na garantia de reprodução e manutenção de parâmetros que são representados. Ao mesmo tempo, a dinâmica dos usos lingüísticos garante possibilidade de mudança em situações que os sujeitos envolvidos no processo comunicativo representam diferentes papéis, em geral, no jogo de negociação dos papéis e suas identidades na visão que possibilita a construção sócio-cultural da realidade humana à difícil tarefa de captar o contexto dos enunciados a serem interpretados.

Para Locher, (2004, p. 36-50) os enunciados são entendidos como unidades de produção da linguagem falada ou escrita que estão inerentemente contextualizados. Segundo a autora, com base em Goodwin e Duranti (1992), destaca que o contexto envolve a justaposição de duas entidades: (a) o evento focal e (b) o campo de ação dentro do qual o evento está incorporado. Cabe evidenciar que o evento focal e contexto diferem em suas saliências perceptuais. O evento focal ou figura são mais noticiáveis e o contexto fornece um *background* de informação necessária para interpretar o enunciado. O contexto inclui fatores que os participantes trazem consigo, tais como gênero, idade, formação educacional e cultural, história pessoal, assim como diferenças de status e poder, os quais afetam os modelos de interação comunicativos. A análise teórica de Locher se coaduna com o modelo de informações contextuais necessárias para a compreensão e interpretação dos enunciados defendido por Dascal, exposto acima.

O contexto, tanto metalingüístico como o extralingüístico, não é um construto estável, sendo que os interlocutores envolvidos em dada situação comunicativa podem oscilar em plataformas de compartilhamento maior ou menor de visões de mundo e informações contextuais em comum. As trocas comunicacionais oscilam, portanto, constantemente entre uma melhor escolha lingüística para a busca de interpretações dos significados compreensíveis entre os interlocutores e entre a geração de mal-entendidos lingüísticos que precisam ser administrados e sofrem

reparos com os públicos estratégicos envolvidos, com certa freqüência, em especial nas organizações, em momentos de conflitos e crises.

Aqui devemos considerar além do enunciado em si, o nível que os interlocutores compartilham no conjunto em comum de expectativas culturais com respeito aos eventos de fala, tornando-se parte da atividade social. Locher (2004, p. 47-48) desenvolve a partir disso, a noção de *frame*, entendida por alguns pesquisadores também como ‘cenário, esquema ou *script*’ a qual se refere como estrutura de expectativa baseada em experiências passadas, bem como conjunto de conhecimentos específicos, gerando expectativas que as pessoas têm em relação aos comportamentos comunicativos que possam ocorrer, em diferentes situações comunicativas, por exemplo, num restaurante, frente às reuniões formais numa organização. Em relação ao conflito ou choque de interesses nas negociações de salário, num passeio no parque, diante de um pedido de um funcionário a um coordenador/chefe, dentre outros.

Segundo Locher, os *frames* são concepções psicológicas, sem as quais nós não conseguimos interpretar o comportamento lingüístico de nossos interlocutores, uma vez que eles organizam a geração do significado na comunicação, dependendo das pistas lingüísticas, das normas que demarcam comportamentos (in)apropriados, crenças, visões de mundo e expectativas dos sujeitos participantes. Os *frames* são importantes na composição do contexto, que em nossa tese, contribuem nas escolhas de enunciados com estratégias da polidez lingüística de diversos interlocutores em situações conflitivas, inseridas na crise no processo da comunicação organizacional com seus públicos.

Em geral, a atividade humana traz consigo o reflexo nas atitudes e ações que condiz com os modos de relacionamentos (in)voluntários do sujeito frente ao outro, inseridos no meio ambiente. A linguagem em uso estabelece escolhas e toma decisões motivadas pelo mundo mental dos interlocutores e dos fatores sócio-culturais em sua dinâmica interativa no processo comunicativo. O que movimenta as escolhas lingüísticas são propósitos, ou seja, intenções que o falante e intérprete realizam em suas trocas de papéis.

Considerando que as intenções têm estreita ligação com o significado dos enunciados discursivos e com o contexto lingüístico e extralingüístico, as intenções funcionam como princípio regulador permeando as escolhas e interpretações lingüísticas para alcançar fins específicos. Na perspectiva pragmática o sujeito

possui crenças, desejos e visões de mundo que impregnam as intenções no uso da língua pelo falante. Segundo Oliveira¹⁶ (2002, p. 73-74) a intenção exprime uma direção para as ações individuais em relação à alguma coisa, visando alterar estados de coisas da realidade ou estados mentais do sujeito. O autor destaca que os fenômenos intencionais não dependem da relação causa-efeito, mas dos motivos interligados às redes de crenças e desejos, constituindo uma continuidade, que nem sempre é facilmente identificável. Torna-se um pré-requisito aos processos comunicativos com efeitos sobre as escolhas lingüísticas mediante a utilização de estratégias de expressões diretas, indiretas, metafóricas e irônicas, dentre outras.

Oliveira (2009a) é enfático ao tratar do “jogo lingüístico”, no âmbito da comunicação organizacional com a “intenção de se orientar no universo cultural dos sentidos e, ao mesmo tempo, assumir uma posição estratégica diante de outras atitudes valorativas expressas”. O autor menciona que a intencionalidade é vital na pragmática, entendida como processo ativo e singular do indivíduo em responder às condições objetivas (sociais e corporais). Aqui se promove a vinculação do agente e da ação a partir da linguagem e do contexto nas situações comunicativas.

Destacamos que em relação às indagações teóricas sobre diferenciais e convergências possíveis que levam ao debate sobre os estudos e metodologias envoltas na análise do discurso e abordagens da pragmática lingüística, em geral, focalizam nas noções conceituais de contexto e intencionalidade. Possenti (2002, p. 139-145) trata dos embates e convergências, de um lado pela análise do discurso que tematiza o interdiscurso, a polifonia, o processo histórico e a ideologia na produção discursiva, por outro lado, a pragmática lingüística na compreensão de que o falante e o ouvinte são detentores de certos conhecimentos em relação à língua e sua utilização, capazes de realizar na posição de ouvinte/leitor cálculos sofisticados, relativamente conscientes para interpretar adequadamente uma seqüência lingüística. O autor destaca que o falante também realiza cálculo semelhante para escolhas lingüísticas em função de suas intenções. Possenti afirma (2002, p. 144) que o “falante *sabe* o que está acontecendo quando participa de um evento

¹⁶ Maiores esclarecimentos consultar OLIVEIRA, Jair Antonio de. **Comunicação e educação**: uma visão pragmática. Curitiba: Protexito, 2002a.

discursivo e tem, ao participar dele, *intenções* que busca tornar conhecidas e *objetivos* que busca concretizar”. (grifos no original).

A proposta comparativa de Possenti entre a análise do discurso e a pragmática lingüística pode ter muitas adversidades teóricas, mas do ponto de vista do paradigma da complexidade pode ser vista como complementar e interdependente empregando os princípios norteadores defendidos por Morin. Sem ferir a premissa de que a complexidade trabalha com o nível da incerteza, a análise do discurso que abarca as noções históricas, ideológicas e psicalíticas pode compor amalgamento com a pragmática lingüística se desenvolver no seu âmago as noções de intencionalidade, contexto lingüístico extralingüístico, significado, interpretação e escolhas lingüísticas calcadas no papel do falante/enunciador, mas sem esquecer o valor do ouvinte/intérprete na alteridade de seus papéis. De outro modo, a pragmática lingüística valer-se, cada vez mais, das tematizações desenvolvidas pela análise do discurso, especialmente no que diz respeito ao contexto histórico que envolve os enunciados, do complexo mundo ideológico e as relações de forças vinculadas ao jogo do poder para dar mais suporte às análises dos fenômenos da polidez lingüística e dos fenômenos verbais e não verbais, nas interfaces com as nuances culturais diversificadas, em distintas situações comunicativas cotidianas e no âmbito da comunicação organizacional.

O estudo sobre as intenções comunicativas recebe contribuições fundamentais em Dascal (2006, p. 44), tendo como ponto de partida Grice (1982) ao classificar o significado não-natural contendo a intencionalidade que incorporada ao léxico ou circunstancialmente, fazendo com que a comunicação cause o efeito desejado pelo falante no ouvinte desde que o falante reconheça a intenção comunicativa do falante.

Segundo Dascal (2006, p. 45-46) o quadro conceitual dessa concepção é mentalista da ação, ao trabalhar com noções como atitude proposicional, representação e estado mental. A idéia compartilhada pela maioria das teorias mentalistas da ação distingue uma ação de um acontecimento, mediante a presença obrigatória de uma intenção que também é sua causa. Nesse sentido, podemos estudar esse postulado pelo princípio recursivo e do anel retroativo em Morin (2006b, p. 94), ou seja, que os efeitos e produtos agem em interação, considerando-os ao mesmo tempo produto e produtor (intenção e ação). Rompe com a linearidade da causa/efeito, sendo que as intenções compreendidas como causas/ações,

crenças e mundos compartilhados entre falante e ouvinte conduzindo à ruptura no modo de pensar a linearidade da comunicação baseada no modelo emissor-receptor. Ou seja, o processo comunicativo é intencional, relacional e dialógico, uma vez que a causa age sobre o efeito e o efeito sobre a causa. Para Dascal, a intenção e ação comunicativa possuem, no mínimo, duas propriedades específicas: (a) caráter eminentemente social, ou seja, a intenção do falante (agente) ao referir-se aos estados intencionais do outro sujeito (ouvinte/leitor) e (b) auto-referencialidade e sua complexidade por envolver maior grau de interação com os sujeitos interlocutores.

A partir das propostas conceituais enfocadas na pragmática lingüística com as noções de intencionalidade, contexto, dicas, pistas e informações contextuais para interpretar os significados dos enunciados inseridos nas análises discursivas que compõem os processos comunicativos organizacionais dão uma nova roupagem diferenciada do arcabouço teórico nas análises semiológicas e das correntes da análise do discurso.

Não vamos nos omitir de apontar críticas atribuídas à linha conceitual exposta por Grice em relação ao caráter individualista sobre o qual as intenções estão calcadas, mas sob outra angulação, as proposições teóricas que tratam as intenções consideram as convenções e as relações sociais, encaminhando-se para uma visão mais coletiva. Porém, o que se percebe na interpretação de Dascal é que a noção de intenção coletiva não é derivada somente do conjunto de intenções individuais. Nesse sentido, o autor contribui na elaboração conceitual acrescentando níveis de intenções individuais e coletivas. Os fatores sociais adquirem a partir disso, posição apropriada juntamente com os fatores contextuais lingüísticos e extralingüísticos. Um exemplo mencionado por Dascal (2006, p. 45) que demonstra a necessidade de investigação sobre as intenções comunicativas coletivas vincula-se ao cenário de uma reunião com uma diretoria X, em que os participantes tomam certas decisões e as contribuições comunicativas se subordinam, ao menos em parte, à intenção coletiva dos sujeitos envolvidos.

Dascal (2006, p 126) serve-se das contribuições de Searle (1981) e Apostel (1981) buscando uma direção de ajuste nos estudos intencionais (mente para o mundo e mundo para a mente). Inicialmente com o suporte de Searle, Dascal analisa a ação intencional como condição para realizar a satisfação de tal intenção

ao ser executada. As condições de satisfação, vinculadas ao conteúdo da intenção devem ser auto-referentes.

Segundo Dascal (2006, p. 126) nem toda ação intencional depende da existência de uma Intenção prévia (IP). Nesse sentido, por exemplo, um acidente que atinja uma pessoa no ambiente de trabalho, não teve a intenção de atingi-la. Isso não teve intenção prévia, foi espontânea, mas teve uma intenção em ação (IAC). Ambas, a IP (intenção prévia) e a IAC (intenção em ação) são auto-referentes, mas a IP se refere à ação completa e a IAC refere-se apenas ao movimento físico presente na ação. Outra diferença apontada por Dascal é que na intenção prévia (IP), as condições de satisfação são representações da ação e as condições de satisfação na IAC (intenção em ação) são apresentações do movimento. Ambas as intenções, de acordo com Searle, citado em Dascal (2006, p. 126) estão ligadas a uma cadeia casual, ou seja, a intenção prévia provoca a intenção em ação, sendo essa última que provoca o movimento e, tal combinação é recursiva diante do paradigma da complexidade, ou seja, a intenção prévia leva à ação, que por sua vez pode conduzir a novas intenções prévias que se concretizam na ação lingüística.

Fica evidenciado na literatura sobre a intenção prévia e intenção em ação que as mesmas nos conduzem para a intenção coletiva, precisando, nesse sentido, distinguir o quê caracteriza o comportamento coletivo em grupo. Para tanto, são necessários objetivos compartilhados pelos membros do grupo e como tais objetivos são manifestos nas ações, inclusive lingüísticas, de maneira a atender satisfações, crenças e desejos pelos membros, de modo mais integrado ou não.

Em nossa tese, ao tratarmos dos conceitos vinculados à intencionalidade nos fenômenos em estudo da pragmática e polidez lingüística, consideramos um diferencial relevante para a compreensão das estratégias discursivas empregadas no processo da comunicação organizacional em situação de crise frente a ocorrência de mal-entendido lingüístico. Os aportes teóricos expostos acima sobre as intenções coletivas, em específico, contribuem na análise da linguagem em uso pelos agrupamentos humanos vinculados direta/indiretamente às organizações denominados de 'públicos', no relacionamento planejado e espontâneo que se estabelece cotidianamente na interface públicos-organização-públicos.

De outra maneira, considerando como mais uma visão teórica sobre as intenções, Dascal (2006, p. 131-137) com base em Apostel (1981) explica a teoria da ação, que altera o cômputo teórico exposto por Searle. A noção de Apostel

engloba a intenção como condição necessária à ação, mas combinada com outros fatores, tais como as vontades, os motivos, as percepções, os movimentos corporais, dentre outros, num determinado contexto. A fusão da intenção com tais fatores está representada de modo indivisível numa entidade denominada 'agente' responsável pela ação. Permite, com isso, segundo o autor, uma explicação sistemática da hierarquia de intenções e a relação de ações globais e sub-intenções. Trata-se de um princípio organizador que podemos interpretar como capaz de englobar o todo nas partes e as partes no todo envolto nas intenções, sob a luz do paradigma da complexidade.

A idéia fundamental de Dascal (2006, p. 131-137) com base em Apostel (1981) é de que uma ação surge da configuração de forças na interação de vários fatores que constituem a pessoa, incluindo a parte corpórea e os estados intencionais (crenças e desejos), de modo integrado. Diante disso, o agente (pessoa) tem uma intenção que se torna realizável somente mediante a configuração integrada de forças que incluem elementos da personalidade e da corporalidade do agente. Dascal enfatiza que a diferença conceitual entre Searle e Apostel reside no fato de que Searle considera a natureza da relação casual que conecta a intenção e o comportamento, resolvendo a questão através da semântica, que trata das condições de satisfação na representação dos enunciados. Enquanto que, Apostel destaca o fato do agente estar situado e presencial com os elementos integrados de personalidade e da corporalidade na ação intencional, de modo pragmático. Ambos os princípios teóricos podem, no entanto, ser combinados para entendermos a ação e intenção coletiva, tendo em vista que o grupo realiza ação coletiva quando há a configuração de forças e intenções coletivas de maneira auto-referente, com base nas personalidades individuais, mantendo objetivos e conteúdos compartilhados convergentes com as forças integradas do grupo. As noções teóricas sobre a intencionalidade expostas aqui não estão fechadas, porém necessitam de maior desenvolvimento na pesquisa. No entanto, as conceitualizações das duas correntes em Searle e Apostel nos fornecem um embasamento sobre intenções individuais e coletivas em consonância com as noções conceituais de contexto, significado e interpretação a partir da pragmática lingüística, com vistas aos agrupamentos humanos e seus vínculos no âmbito da comunicação organizacional.

4.1.1 Teoria da Polidez Lingüística

Ao ingressarmos na seção que aborda a polidez lingüística, é imprescindível enfatizar o marco teórico divisor no estudo da comunicação oriundo da pragmática lingüística, a partir do filósofo H. P. Grice: O Princípio da Cooperação.

O artigo “Lógica e conversação” publicado por Grice (1975) e em Grice (1982, p. 81-103) parte da noção de ‘implicatura’ (*implicature*) para a compreensão do que é dito e o que é comunicado, sob a ótica das implicaturas convencionais e conversacionais. A implicatura preenche lacunas que perpassa àquilo que é possível dizer mais do que é efetivamente dito.

Nos estudos interpretativos a partir de Grice em Oliveira (2002) e Levinson (2007) encontramos duas noções conceituais de implicaturas: as convencionais e as conversacionais. As implicaturas convencionais estão vinculadas ao conhecimento da língua, isto é, as informações transmitidas são fornecidas pelo elemento lexical. Trata-se de uma relação entre a forma e o sentido literal. As implicaturas conversacionais estão conectadas com certos traços do discurso, mas elas transgridem uma ou mais máximas do Princípio da Cooperação. Elas são dependentes das informações contextuais, das inferências, conhecimento de mundo e fatores sócio culturais.

Conforme Grice (1975; 1982), o Princípio da Cooperação está calcado na hipótese de que a base da comunicação é a cooperação. Para isso, a cooperação tem princípios gerais que regulam a conversação entre interlocutores e, devem contribuir na geração de significados que realizam a mediação do processo comunicativo. Grice (1982, p. 86, grifos do autor) assim se expressa:

Faça sua contribuição conversacional tal como é requerida, no momento em que ocorre, pelo propósito ou direção do intercâmbio conversacional em que você está engajado. Pode-se denominar esse princípio de PRINCÍPIO DE COOPERAÇÃO.

O Princípio da Cooperação em Grice (1975; 1982, p. 86-89) distingue quatro máximas que produzem, em geral, resultados que possam guiar os interlocutores na conversação:

- a) máxima da quantidade: faça com que sua contribuição seja tão informativa quanto requerida para o propósito da conversação. Não faça com que sua contribuição seja mais informativa do que é exigido;

- b) máxima da qualidade: trate de fazer uma contribuição que seja verdadeira. Não diga o que acredita ser falso. Diga somente aquilo que você possa fornecer evidência adequada;
- c) máxima da relação: seja relevante;
- d) máxima de modo: seja claro, evite obscuridade de expressão, evite ambigüidades, seja breve e seja ordenado.

A conexão entre o Princípio da Cooperação e as máximas de um lado, e as implicaturas conversacionais de outro, ao considerar que o interlocutor na conversação deixa de cumprir alguma máxima, faz com que acarrete: (a) possibilidade de mal-entendidos; (b) dizer ou deixar entender que não quer cooperar; (c) enfrentamento de um conflito, o que impede de cumprir uma máxima, por exemplo, de qualidade (faltar com a verdade diante de um fato) e (d) abandono de uma máxima em uso enganando o interlocutor.

Os usuários da linguagem precisam levar em conta os seguintes dados para deduzir que uma implicatura conversacional se faz presente, segundo Grice (1982, p. 93):

- 1) o significado convencional das palavras usadas, juntamente com a identidade de quaisquer referentes pertinentes;
- 2) O Princípio de Cooperação e suas máximas;
- 3) O contexto lingüístico ou extralingüístico da enunciação;
- 4) Outros itens do conhecimento anterior (*background*) e;
- 5) O fato (suposto) de que os itens de 1-4 são acessíveis a ambos os interlocutores e ambos sabem ou supõem que isso ocorra.

Levinson (2007, p. 141- 146), com base em Grice (1975) aponta as propriedades essenciais das implicaturas conversacionais, que são em geral previsíveis: a) elas são *canceláveis*, anuláveis, visto que na pragmática a noção de anulabilidade é decisiva, pois a maioria das inferências pragmáticas apresenta essa propriedade. Destaca que as inferências lógicas ou dedutivas não são anuláveis, somente os argumentos indutivos são anuláveis; b) as implicaturas *não são destacáveis*, ou seja, as implicaturas não podem ser retiradas de um enunciado trocando as palavras do enunciado por sinônimos; c) as implicaturas são *calculáveis*, isto é, como toda implicatura presumível deve ser possível construir um argumento semelhante a partir do sentido literal ou do sentido da enunciação, de um lado, de outro modo, o princípio cooperativo e as máximas contribui para que o interlocutor

faça as inferências para preservar a cooperação presumida e d) as implicaturas são *não convencionais*, isto é, não fazem parte do significado convencional das expressões lingüísticas, já que elas são canceláveis.

Partimos do pressuposto que a interação lingüística é necessariamente uma interação social que leva em consideração diversos fatores, entre os quais estão a distância e a aproximação social dos interlocutores e os tipos de relações que se operam entre as pessoas, podendo ser mais ou menos amistosas e/ou mais ou menos profissionais. Portanto, o comportamento polido entre as pessoas é uma condição inerente ao fenômeno comunicativo e variante de cultura para cultura, mesmo tendo regras em sentido universal. O que se entende por polidez/cortesia lingüística?

O estudo teórico de Brown & Levinson (1987) desenvolve os princípios básicos sobre a face/imagem, os fatores que influenciam a escolha das estratégias da polidez lingüística e os atos de ameaça à face – *Face Threatening Acts* - FTAs - conforme a denominação original dos autores, bem como as circunstâncias das variáveis sociológicas que afetam o modelo da polidez lingüística proposto. “Face”, entendida como imagem pública, que cada membro deseja reivindicar para si consiste em dois aspectos, segundo os autores mencionados acima: a) - a imagem negativa – reivindicação básica do território e proteção pessoal, isto é, liberdade de ação e liberdade de imposição; b) - imagem positiva – auto-imagem positiva ou “personalidade”, incluindo o desejo de que esta auto-imagem seja apreciada e aprovada. A noção de imagem adotada por Brown e Levinson é derivada de Goffman (1967), em termos de que a imagem está vinculada ao princípio de impedimento e humilhação, ou “face perdida”. Nesse sentido, a imagem, algumas vezes, está emocionalmente investida e, pode estar perdida, mantida ou intensificada durante a interação comunicativa. Em geral, as pessoas cooperam na manutenção da imagem, mas a imagem tem vulnerabilidades e ameaças, nas situações cotidianas entre pessoas, como também nos relacionamentos de negócios no âmbito intra e interculturalmente.

A linha conceitual da polidez lingüística de Brown e Levinson é universal. No entanto, os autores advertem (1987, p. 61) que em cada sociedade específica, a face está sujeita às especificidades culturais, o que torna possível modificar a intensificação ou suavização dos atos de ameaça à imagem, vinculados fundamentalmente às idéias que prevalecem no contexto de vida pessoal social

onde os fenômenos da polidez lingüística ocorrem. Para tanto, devemos aprofundar estudos sobre a identidade dos grupos sociais no processo de interação comunicativa.

Brown e Levinson (1987, p. 15) desenvolvem as estratégias da polidez lingüística tendo como base três fatores sociológicos determinantes para o nível da polidez lingüística que o falante usa em relação a um ouvinte (1987, p.15):

- a) o poder relativo (P) do ouvinte sobre o falante;
- b) a distância social (D) entre falante e ouvinte e
- c) o grau de imposição (R) envolvendo a realização do ato de ameaça à imagem (FTA).

Fundamental enfatizar que as categorias analíticas dos fatores P, D e R especificadas por Brown e Levinson como determinantes sociais específicos podem conduzir ao questionamento e percepção de outros fatores que se operam e afetam a relação comunicativa, com variação de cultura para cultura, tais como o nível de (in)formalidade que prevalece em determinados grupos sociais.

A variação do contexto sócio cultural em que ocorre o fenômeno da polidez lingüística entre falantes organizacionais situados em dois ou mais países e os ouvintes ou públicos estratégicos são elementos fundamentais para análise tanto teórica, quanto empírica dos enunciados e seus interlocutores no contexto de atuação das organizações em suas expansões, ramificações e *joint-venture*, característico das situações de negócios nacional e mundialmente difundidas. Para tanto, devemos compreender e interpretar os usos das super-estratégias da polidez lingüística desenvolvidas por Brown e Levinson (1987) que são teorizadas como:

a) positiva; b) *bald on record*; c) polidez negativa e d) *off record*. Tais estratégias e suas subdivisões são recursos e categorias de análise das expressões verbais dos atos de ameaça à imagem, de acordo a uma determinação racional do risco da imagem e as escolhas dos enunciados comunicativos entre os participantes.

As estratégias da polidez positiva envolvem mecanismos em que o falante compartilha conhecimentos de mundo, metas e valores com o ouvinte; o falante e o ouvinte fazem parte do mesmo conjunto de pessoas que possuem os mesmos desejos. Além disso, o falante tem perspectivas e desejos comuns ao ouvinte como membro interno do grupo. Isso possibilita baixa formalidade nos usos das expressões lingüísticas, mas sem perder de vista que em situações da vida organizacional há posições hierárquicas e relações de poder diferentes daquelas

encontradas na vida cotidiana. Exemplos relacionados com possíveis situações da vida organizacional - autoridade superior, dirigindo-se aos funcionários, em forma de “certo exagero” – “A nossa empresa cresceu, extraordinariamente nesse ano e, possivelmente estará no *ranking* das maiores, graças a cada um de vocês”; - uso de marcadores de identidade do grupo – “Este time de funcionários tem os mesmos ideais dos fundadores da nossa empresa”.

Nas estratégias da polidez negativa, o desejo comunicativo do falante é de não se impor ao ouvinte, existindo grande distância social e maior nível de formalidade na interlocução, na qual o falante procura elevar o tratamento em relação ao ouvinte, manifestando deferência, expressões honoríficas e um nível de distância social e poder maior em relação ao ouvinte. Exemplos: - suavização (*hedge*) – “Eu suponho que o Sr. teria todas as habilidades para coordenar o plano estratégico...” – “Como você e eu sabemos, a meta é...” – Não forçar o ouvinte: “Devido a nossa coletiva marcada, é recomendável que você contate a imprensa, antes do meio dia?”.

As estratégias *off record* se caracterizam como atos comunicativos realizados de modo que não seja possível atribuir uma intenção comunicativa clara. Os enunciados são essencialmente de uso indireto. Se um falante quer praticar um FTA, mas quer eximir-se da responsabilidade, pode fazê-lo e deixar ao ouvinte/destinatário decidir como interpretá-lo. Tais estratégias devem estar nos contextos dos participantes dos atos comunicativos empregados, tais como a ironia, a insinuação, o uso de contradições, ser vago ou ambíguo, dentre outras. Exemplos: - insinuação – “Amanhã é o dia da inauguração da unidade X” (haverá muito trabalho até lá); - ser irônico – “Como Paulo tem idéias tão criativas para o projeto de...” (depois do tal Paulo ter apresentado várias idéias estúpidas).

O emprego das estratégias *bald on record* busca a máxima eficiência comunicativa, em conformidade com as máximas de Grice (1975), que caracterizam os princípios conversacionais. Em geral, a razão primária para uso dessas estratégias, está relacionada ao desejo do falante em fazer o FTA com máxima eficiência, mais do que o desejo de satisfazer a imagem do ouvinte. Exemplos: “Ouçam! A reunião é às dez horas. Tragam os relatórios de cada área”; “Envie-me um e-mail do programa X até amanhã”.

Elaboramos a seguir um esquema demonstrativo, com base em Brown e Levinson (1987, p. 102, 131 e 214) o qual facilita a compreensão das subdivisões

que compõem as estratégias da polidez positiva, negativa e *off record*. Destacamos que os autores não apresentam subdivisões para a estratégia *on record*.

As estratégias da polidez positiva estão subdividas nas seguintes orientações de uso lingüístico:

- 1) Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (ouvinte);
- 2) Exagere no interesse, na simpatia e na aprovação pelo outro;
- 3) Intensifique o interesse pelo outro;
- 4) Use marcadores de identidade do grupo;
- 5) Procure acordo;
- 6) Evite desacordo;
- 7) Pressuponha e declare pontos em comum;
- 8) Faça piadas;
- 9) Explícite e pressuponha os conhecimentos sobre os desejos ao outro;
- 10) Ofereça, prometa;
- 11) Seja otimista;
- 12) Inclua o falante e o ouvinte na atividade;
- 13) Dê ou peça razões, explicações;
- 14) Simule ou explícite reciprocidade;
- 15) Dê agrados ao ouvinte (simpatia, entendimento, cooperação).

Em relação às estratégias da polidez negativa, as orientações de Brown e Levinson abrangem:

- 1) Seja convencionalmente indireto;
- 2) Questione, seja evasivo;
- 3) Seja pessimista;
- 4) Minimize a imposição;
- 5) Mostre respeito/deferência;
- 6) Peça desculpas;
- 7) Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite pronomes “eu” e “você”;
- 8) Declare o FTA como uma regra geral;
- 9) Nomine;
- 10) Vá diretamente como se estivesse assumindo o débito, ou como estivesse endividando o ouvinte.

As estratégias de *off record* têm usos indiretos. Elas são um convite às implicaturas conversacionais através das pistas que alavanca a violação às máximas griceanas. As que violam a máxima da relevância envolvem:

- 1) Dê pistas que motive a ação do outro;
- 2) Dê indícios para associações;
- 3) Pressuponha;

Violam a máxima da quantidade:

- 4) Diminua e amenize a importância do acontecimento;
- 5) Exagere e aumente a importância do fato;
- 6) Use tautologias;

Violam a máxima da qualidade:

- 7) Use contradições;
- 8) Seja irônico;
- 9) Use metáforas;
- 10) Faça perguntas retóricas.

Violam a máxima de maneira (ser vago ou ambíguo):

- 11) Seja ambíguo (proposital);
- 12) Seja vago (eufemismo);
- 13) Generalizar excessivamente;
- 14) Desloque ou retire o ouvinte;
- 15) Seja incompleto, use elipse.

No estudo da polidez lingüística há divergências entre as abordagens teóricas apresentadas por diversos autores, principalmente em relação aos postulados universais envolvidos na problematização da imagem, ou seja, a auto-imagem pública e a tônica racionalista adotada por Brown e Levinson.

Uma das análises críticas sobre teoria de Brown e Levinson encontra-se em Bravo, na obra organizada por Bravo e Briz (eds.) (2004) ao afirmar que a polidez é um “fenômeno sócio-cultural” por tratar das manifestações lingüísticas que solicita um enfoque interdisciplinar, considerando os aspectos teórico-metodológicos. Para a autora, apesar do alto grau explicativo das categorias analíticas defendidas no modelo de Brown e Levinson, tal modelo é questionado pelo seu “etnocentrismo”, o

que dificulta muito a análise do fenômeno da polidez lingüística em situações comunicativas apresentadas em diferentes culturas e em países distintos. Em relação às concepções de imagem positiva e negativa, como conceito universal, defendido pelos autores mencionados acima, Bravo argumenta que nem sempre a categorização de imagem positiva e negativa coincide em todas as sociedades e respectivas culturas. A autora afirma que o contexto sócio-cultural precisa ser verificado previamente para identificar as barreiras que estão inseridas nele, além de considerar a influência e participação efetiva do ouvinte/leitor no estudo do comportamento da polidez lingüística. Bravo propõe as categorias analíticas de “autonomia” e “afiliação” no que se refere a uma dimensão mais ampla, onde as necessidades do indivíduo e do grupo possam coincidir ou não, dependendo de como estas categorias são preenchidas com significados e valores sócio-culturais.

Segundo Bravo (2004, p. 30-31) a definição de autonomia refere-se às condições pela qual o integrante do grupo adquire um contorno próprio dentro do grupo. A noção de autonomia está, de modo geral, agregada à noção de independência, sobretudo à liberdade de ação e de juízo do sujeito. Por afiliação, Bravo entende os comportamentos que tendem a moldar e ressaltar os aspectos que faz um sujeito identificar-se com as qualidades do grupo de pertencimento, ou seja, a associação de uma pessoa com outra(s) numa formação corporativa e social. A autora destaca que essas categorias não são dicotômicas, mas se sobrepõem, naturalmente. A princípio são categorias “vazias”, mas são colocadas para caracterizar os comportamentos da polidez lingüística que recebem influência sócio-cultural.

A proposta de Bravo (2004, p. 27) com as categorias de autonomia e de afiliação visa apresentar conceitos não tão rígidos como os universais de Brown e Levinson em relação à auto-imagem pública e o contexto no estudo do fenômeno da polidez lingüística. Segundo Bravo, há a necessidade de estabelecer relações válidas na produção e interpretação das expressões polidas entre os interlocutores. Para tanto, a autora define as noções de co-texto e contexto como sendo:

1) O co-texto entendido como todo aquele que dentro da unidade textual produz um significado mutuamente dependente. O co-texto inclui recursos comunicativos concomitantes assim como condições relativas aos intercâmbios; o que se disse antes e o que disse depois do dito. Também as redes de significação criadas dentro da dinâmica do discurso e surgidas da própria interlocução são consideradas parte do co-texto.

2) O contexto, tudo que não é co-texto, é dizer o comumente conhecido como “extralingüístico”, que abarca desde ações “físicas” realizadas no interior da mesma situação comunicativa (por exemplo servir um café) até elementos externos a própria situação, como as características sociais dos participantes, suas crenças, atitudes e valores. Com essa última categoria de “contexto externo” abarca um aspecto que nessa postura se considera básico para dirimir a possível “colisão” entre “émico” e “ético”: o fator sócio-cultural” (BRAVO, 2004, p. 27, tradução nossa, grifos do autor).

As críticas ao universalismo e etnocentrismo ao modelo teórico de Brown e Levinson (1987) são feitas por Kerbrat-Orecchioni na coletânea de Bravo e Briz (2004, p. 39-53). A autora salienta que, no tocante ao contexto, por representar um papel crucial nas teorias da pragmática e da polidez lingüística precisa ser avaliado no processo de produção e interpretação, adaptando o enunciado cortês/polido ou descortês/impolido ao contexto. Para tanto, Kerbrat-Orecchioni enfatiza a importância de adequar os enunciados polidos em relação à variação cultural, ou seja, o uso das estratégias adequado às normas sociais e lingüísticas. Nessa perspectiva de adequabilidade da polidez lingüística à variação cultural, os interlocutores realizam inferências com possibilidades de interações comunicativas, as quais podem resultar em comportamentos polidos, não polidos, impolidos e super-polidos. A autora define tais níveis teóricos assim:

- 1) Impolidez: ausência “normal” de um marcador de polidez (ou presença de um marcador muito débil).
- 2) Não polidez: ausência “normal” de um marcador de polidez.
- 3) Polidez: utilização de um marcador de polidez, mais ou menos esperado no contexto.
- 4) Super-polidez: presença de um marcador excessivo em relação às expressões normativas vigentes. (KERBRAT-ORECCHIONI, 2004, p. 49, tradução nossa, grifos do autor).

Diante do exposto acima por Kerbrat-Orecchioni devemos fazer a transposição dessas noções conceituais para a metáfora da cultura na comunicação organizacional, a qual aponta as possibilidades de sub-culturas e subgrupos inseridos nas culturas e nos grupos, não homogêneos e com suas características específicas. Nesse sentido, a intencionalidade e o contexto dos falantes voltam a marcar presença teórica, pois envolvem o composto de crenças, ideologias, interesses, objetivos e direcionamentos inseridos nesses níveis de culturas, comprometendo diretamente os enunciados discursivos planejados/rotineiros/espontâneos que surgem no âmbito da comunicação organizacional.

Os estudos sobre a polidez lingüística estão situados dentro da área da pragmática lingüística, que se ocupa da linguagem no contexto de uso. Segundo Bravo (2005) a perspectiva da pragmática orientada socialmente concebe que, os falantes/interlocutores, ao se comunicarem realizam atividades que servem aos seus propósitos como agentes racionais. O acesso a esses recursos seria determinado por condições sociais. Nessa perspectiva, o objeto de análise da linguagem constitui-se de expressões marcadas na relação interpessoal, levando em conta as intenções dos falantes e as possíveis interpretações do ouvinte. Bravo (2005) descreve as obras de Brown e Levinson (1987) e Leech (1983) como aderentes à “pragmática formal”, cuja característica fundamental é a figura central do falante, sendo o ouvinte considerado no papel de intérprete das intenções do ouvinte. Nessa perspectiva, o nível de análise é o enunciado (micronível), reduzindo o contexto para o estritamente necessário na interpretação. Cabe ao analista, nessa perspectiva, estabelecer condições para a interação, tanto no nível lingüístico, como no nível social. A autora menciona que há abordagens da pragmática que trabalham a linguagem independente do nível social, mas considera que o estudo da polidez em situação de fala depende das condições necessárias existentes entre os níveis lingüístico e extralingüístico.

Bravo e Briz (2004) com enfoque na pragmática sócio-cultural, tem como objeto de estudo a linguagem no contexto social do usuário. Nessa perspectiva adotada por Bravo, há intersecção com outras ciências, mas argumenta que a apropriação da pragmática sócio-cultural como arcabouço para o estudo da polidez lingüística tem como tarefa propiciar ao nível extralingüístico uma hierarquia categórica de análise, incluindo ao contexto “a realidade do analista”, em todos os elementos que compõem a situação comunicativa. Aqui, o princípio de Morin sobre a re-introdução do conhecimento em todo conhecimento, ao defender a restauração do sujeito e ao reintegrá-lo no processo de construção científica ganha força junto à concepção teórica de inclusão do analista.

Para um maior esclarecimento sobre o contexto extralingüístico, segundo Bravo em (2005, p. 25) estende-se desde a interação pessoal até uma comunidade de fala. Incluem nesse escopo teórico as redes sociais, a classe sócio-econômica, fatores culturais, tais como conhecimento compartilhado, crenças e valores, fatores demográficos e sociais, tais como idade, sexo e nível de educação, a classe social, local de residência e a identidade étnica e/ou nacional. O conhecimento desses

aspectos e a consciência das variedades interculturais, intraculturais, situacionais e interpessoais, de acordo com Bravo, possibilitam aos interlocutores estabelecerem conexões dos enunciados com a realidade social, tornando possível uma melhor interpretação.

Na obra organizada por Bravo e Briz (2004), Haverkate, ao tratar da polidez lingüística intercultural afirma que pode haver dois níveis de análise, conforme o foco que o investigador está centrado: a dimensão “intracultural” ou “intercultural” do processo comunicativo. Na primeira, como já foi comprovado, em termos gerais, as classes sócio-econômicas menos privilegiadas mostram preferência pela cortesia positiva, inclinando-se a estabelecer laços de amizades. As camadas mais elevadas da sociedade tendem a orientar-se através do distanciamento interpessoal dando valor especial à cortesia negativa.

Referente aos objetos de investigação da polidez lingüística, a contribuição de Haverkate (1994) e Haverkate (2004) está na especificação e descrição dos “atos assertivos”, “atos diretivos” e “atos expressivos”, baseado na teoria dos atos de fala de Austin (1962) e Searle (1981). Nos atos assertivos apresentam-se os fenômenos da repetição léxica, subdividida em “auto-repetição” quando o falante repete suas próprias palavras como estratégia discursiva enfática da informação diante de um ponto de vista emitido na fase anterior da conversação e a “alorrepetição”, em que o falante repete suas próprias palavras. A repetição lexical reforça a imagem positiva do ouvinte. Também faz parte dos atos assertivos, a ironia, em que o falante comunica o contrário do que crê, gerado pela insegurança do mesmo. Os atos “diretivos” fazem com que o falante influencie no comportamento intencional do interlocutor de modo a levar à ação descrita no conteúdo proposicional do enunciado. Na cortesia aparece a manifestação da “súplica” com a finalidade do falante reduzir a ameaça de liberdade da ação do ouvinte, como forma de cortesia negativa. Outro tipo de ato diretivo é a “ordem” caracterizada pelo imperativo da oração, realizada por um falante com poder ou autoridade. Dependendo do contexto cultural, o uso do imperativo pode expressar tanto uma ordem como uma súplica.

Os atos “expressivos” são mais detalhados por Haverkate (1994) entendidos como “expressão de um estado psicológico do falante causado por uma mudança, que diz respeito ao falante e ao ouvinte”. Todos especificam uma reação do falante diante de uma situação em que o ouvinte tem parte ativa ou passiva. São classificados como “paradigmáticos” – e envolvem agradecer, felicitar e dar

pêsame. Tratam-se dos “cumprimentos” que servem para apoiar ou reforçar a imagem positiva do interlocutor. Importante destacar que o ato de agradecer não cumpre as mesmas funções em todas as culturas. A “saudação” é outro tipo que enseja a abertura da comunicação incitando a participação no intercâmbio verbal, evita tensão social e se define através dos fatores como posição social, grau de intimidade e afeto. Para análise semântica, o autor recomenda os critérios de significado léxico, dimensão temporal e distância social. Também podem variar culturalmente em situações organizacionais de interação mais ou menos formal.

O “agradecimento” é um ato expressivo reativo que pode ser verbal ou não verbal, com a finalidade de estabelecer a relação custo-benefício entre falante e ouvinte, respeitadas as variações de contextos culturais. A “desculpa” é outra manifestação expressiva de cortesia cujo objeto é dar a conhecer ao interlocutor a violação de certa norma social e reforçar a imagem positiva do interlocutor, ameaçando ao mesmo tempo, a imagem do falante. Contém elementos nas expressões de arrependimento, dor e empatia.

Os “atos comissivos” são tidos como atos de cortesia positiva por expressarem a intenção do falante de realizar, em benefício do ouvinte, a ação descritiva no conteúdo proposicional, num futuro podendo ser uma promessa ou um convite. Para tanto, há condições prévias de habilidade, aceitabilidade, racionalidade e sinceridade. Enquadra-se nesse tipo os “convites”, cujas formas de manifestações verbais podem variar culturalmente.

Há também a classificação de atos “paralingüísticos” que se bifurcam em cinésicos e proxêmicos, tidos como não-verbais, os quais não afetam diretamente a tipologia de estudos documentais escritos, mas que se tornam importantes e complementares na interação verbal oral.

Para o estudo da comunicação intercultural, em específico da comunicação organizacional e seus públicos estratégicos situados em diferentes países é vital aprofundar o entendimento que se opera na relação cultura – linguagem – comunicação – públicos - contexto, cuja influência se refletirá no processo de construção dos enunciados que caracterizam a polidez lingüística nas manifestações verbais e/ou orais, complementadas pelos gestos e movimentos corporais.

Destacamos alguns exemplos de investigações científicas que vem sendo desenvolvidas sobre o fenômeno da polidez lingüística, com enfoque intercultural. Fukushima (2004) introduz o conceito de polidez comportamental, incluindo o

ouvinte como um componente na estrutura de trabalho analítica, no âmbito intercultural. A autora destaca que foi dada pouca atenção na pesquisa de polidez lingüística como uma “unidade total do comportamento”, na perspectiva ouvinte e falante, sendo que ambos são necessários na determinação de como a polidez é interpretada e os efeitos da interação para ambos.

A exposição teórica de Fukushima (2004, p. 366-367) parte da base de uma situação comunicativa e os estágios seqüenciais em que a polidez lingüística permeia a relação falante e ouvinte. Os estágios são os seguintes: 1) Enunciado/Ação do falante – estratégico e concreto – no qual o falante diz ou faz alguma coisa → 2) Avaliação do ouvinte – não estratégico e abstrato – avaliação do ouvinte sobre o enunciado ou ação do falante, capturando a situação em que ocorre → 3) Resposta do ouvinte ao Enunciado/Ação do falante – estratégico e concreto, podendo ser um enunciado ou ação. A resposta pode ser verbal ou não verbal em relação ao estágio 1 → 4) Avaliação do falante – não estratégico e abstrato – o falante do estágio 1 avalia a resposta. Portanto, a autora propõe que a pesquisa da polidez comportamental e lingüística esteja imbricada num modelo circular.

As investigações de Fukushima (2004) sobre a avaliação da polidez lingüística entre estudantes universitários de origens britânica, japonesa, sueca e alemã, em situações criadas, possibilitaram analisar o nível de atenciosidade, em âmbito intercultural.

Outro exemplo de investigação teórico-empírica sobre o fenômeno da polidez lingüística é desenvolvido no Projeto *Cross-Cultural da Realização do Ato de Fala*, conforme Blum-Kulka (1989). O projeto investiga a variação intralingual e intercultural em dois atos de fala: pedidos e desculpas que estão vinculados aos atos de ameaça à imagem, conforme Brown & Levinson. As questões centrais da investigação do grupo envolvido nesse projeto, encontradas em Blum-Kulka (1989, p. 7) exploram o valor e função da polidez ou deferência na realização do ato de fala e a universalidade do fenômeno na abrangência intercultural e as línguas. Podemos destacar na exposição dos estudos reunidos pelo projeto, a profundidade teórica e metodológica, criando *scripts* que representam situações socialmente diferenciadas, mediante o emprego do instrumento denominado teste do discurso completo.

Mills (2003) aponta que a vinculação das intenções dos falantes individuais contradiz com o fenômeno da polidez lingüística, que é orientado ao outro e ao grupo. Mills pretende integrar um sentido de variabilidade entre falantes que negociam os enunciados da polidez e até mesmos os constrangimentos, sendo que tais constrangimentos são gerados pelo contexto e pelas pressões sociais.

Entedemos que para Mills (2003), o foco inicial dos problemas teóricos metodológicos sobre a polidez lingüística em Brown e Levinson (1987) está na atribuição ao uso idealizado do falante modelo, o que força a assumir que falante e ouvinte compartilham conhecimentos, ou ao menos, os recursos de utilização e interpretação lingüísticos que são manifestos mutuamente. A partir disso, os falantes têm intenções que podem ser decodificadas pelos ouvintes/leitores. Brown e Levinson somente analisam o ouvinte quando ele(a) torna-se um falante e não quando ele(a) está processando o que o falante está dizendo. Na análise dos enunciados da polidez lingüística essa noção traz problemas de interpretação ao analista, visto que o modelo de comunicação de Brown e Levinson tende a assumir um código como simples interpretação da informação entre os participantes.

Mills (2003, p. 89) propõe um modelo de comunicação que está baseado na noção de que a conversação é feita de modo explícito e também implicitamente, mediante o alcance amplo de tipos de informações que permeiam nossas relações com os outros e, no processo de comunicação nós representamos tais relações. Conseqüentemente, devido á complexidade do que comunicamos, nem sempre a comunicação é entendida pelos outros participantes. O modelo de polidez lingüística que Mills desenvolve (2003, p. 63) focaliza no processo, ao invés de ser no indivíduo, considerando as normas que os interlocutores podem assumir na comunidade de prática ao conhecer e identificar os possíveis constrangimentos que os indivíduos enfrentam perante os grupos que interagem.

Uma das críticas principais que Mills elabora diz respeito aos problemas de análise e interpretação dos dados coletados dentro do modelo de Brown e Levinson, no que diz respeito aos constituintes das estratégias da polidez lingüística, a noção de face (abstraída e mal interpretada e empregada a partir de Goffman) e a intencionalidade individual dos falantes. Ao invés do uso da noção de comunidade lingüística ou comunidade de falantes, Mills introduz a noção de 'comunidade de prática' ao entender que o grupo define a si mesmo e é definido pelo conjunto de práticas lingüísticas, as quais mudam no tempo e estão sujeitas à negociação pelos

membros. Devido a essa noção, com foco no desenvolvimento de práticas lingüísticas compartilhadas faz com que os participantes produzam significados, conforme os papéis e tarefas específicas que os membros desempenham mediante seus envolvimento, participações e afiliações.

A autora defende que as comunidades de práticas não vivem no isolamento, uma vez que os indivíduos são partes de diferentes comunidades e as práticas desses grupos afirmam e/ou desafiam as práticas operadas em cada comunidade. Segundo Mills, a noção de comunidade de prática permite uma noção mais complexa, pois a participação dos indivíduos em várias comunidades de prática constitui um *self* multifacetado, rompendo com a noção do sujeito coerente e estável. Diante disso, a extensão das posições dos sujeitos, devido à integração com outras pessoas contribuem para as mudanças que tomam lugar nas comunidades de práticas. Cada indivíduo pertence a diversas comunidades de prática e também às diversas culturas, que se desenvolvem em cada uma delas. A noção de comunidade de prática tem certa aproximação com a noção de públicos estratégicos (*stakeholders*), encontradas na literatura de comunicação organizacional e relações públicas. Portanto, é importante aprofundá-la no que diz respeito à polidez lingüística na comunicação organizacional intercultural assim como, a redefinição de 'face' que Mills desenvolve, a partir de Goffman. Nesse aspecto teórico abordado por Mills sobre a noção de face e comunidade de prática, pode-se fazer uma conexão com as noções teóricas desenvolvidas por Bravo em relação ao contexto sócio-cultural e as categorias aplicadas aos estudos da polidez lingüística de autonomia e afiliação.

Outra análise teórica sobre a polidez lingüística está na linha conceitual de Watts (2003) ao abordar a produção do termo técnico 'polidez'. Watts (2003, p. 11) faz a distinção entre polidez₁ ou de primeira ordem – que representa o esforço sobre a reprodução e reconstrução de valores do comportamento aceitável e não aceitável socialmente, buscando analisar as formas de interpretações 'populares' da (im)polidez₁ (conforme Eelen, 2001) e de segunda ordem ou (im)polidez₂ que visa o domínio das conceitualizações existentes sobre o comportamento polido e impolido e sua avaliação.

Watts (2003) aponta como crítica central ao modelo teórico de Brown e Levinson de que a polidez₂ tem como característica a universalidade na linguagem em uso, ou seja, de que todas as línguas do mundo possuem os recursos para expressar a polidez. A primeira razão contrária sobre a noção de universalidade está

fundada no argumento que os recursos diferem radicalmente em termos de tipos estruturais no processo de polidez intercultural, no âmbito de línguas diferentes. A segunda razão reside no processo de interação social, especificamente porque a interação verbal precisa rever seu foco em suas realizações lingüísticas na polidez₂, retendo um olhar mais detalhado sobre a complexidade na interação social em si mesma e, ao mesmo tempo, sobre o papel que a polidez₁ joga sobre a conceitualização dos fenômenos na polidez₂. Portanto, o autor reivindica que é necessário definir polidez₁ de modo que ela possa ser reconhecida na interação verbal para investigação da natureza discursiva na noção da polidez₂, ao se referir ao comportamento socialmente (im)polido. Segundo Watts, tais noções teóricas ainda são ambíguas. Nesse sentido, o autor apresenta o trabalho de vários pesquisadores que realizam investigações interculturais sobre o fenômeno da polidez lingüística.

4.2 PRAGMÁTICA E POLIDEZ LINGÜÍSTICA: INVESTIGAÇÕES NO ÂMBITO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A pesquisa sobre o discurso profissional empresarial na comunicação intercultural é analisada com profundidade por Scollon & Scollon (1995). Os autores fundamentam que no mundo contemporâneo a comunicação intercultural no mundo dos negócios deve, cada vez mais, considerar as diferenças entre as pessoas, principalmente, de grupo para grupo, levando em conta as questões de gênero, idade, etnicidade, grupos culturais, histórias, entre outras categorias em diferentes partes dos países e até dentro das cidades. Estas considerações tornam mais difíceis extrair inferências sobre o que outras pessoas atribuem aos significados. Portanto, é fundamental desenvolver base de estudos sobre o conhecimento compartilhado entre falantes e ouvintes para análise da interpretação dos significados, conforme os contextos em que ocorrem os eventos de fala, em determinadas situações específicas.

Scollon & Scollon (1995) discutem a polidez interpessoal e poder a partir do paradoxo da imagem (face), tradicionalmente encontrada na literatura como termo técnico de “positiva” e “negativa”. Para os autores, há a necessidade, no processo de comunicação intercultural, de rever tais conceitos, especialmente por se tratar de

relacionamentos com falantes e ouvintes bilíngües e multilíngües. A proposta apresentada pelos autores para o processo de comunicação intercultural seria a concepção de face entendida como “envolvimento” e “independência”. O aspecto do envolvimento como identificador da face está interessado em como a pessoa contribui normalmente como membro da sociedade, participando dos eventos comunicativos. O envolvimento é demonstrado pelas estratégias discursivas que chamam a atenção para os outros, mostrando um forte interesse nos negócios, pontuando as qualidades que o membro do grupo tem em comum com os outros. O envolvimento também é denominado de “polidez solidária” por demonstrar o que os participantes têm em comum. O aspecto da independência da face enfatiza o direito do indivíduo em não ser completamente dominado pelo grupo ou valores sociais e de ser livre das imposições dos outros. A independência demonstra que a pessoa pode agir com algum nível de autonomia, sendo que ele(a) respeita a sua própria autonomia e a autonomia dos outros (também a liberdade de movimento e escolha). Segundo os autores, o motivo que vincula o envolvimento e a independência como aspectos analíticos na polidez lingüística que estão no conflito que enfatiza os riscos de ameaça ao outro. Se eu demonstro que estou muito envolvido, você, provavelmente, pode sentir que sua independência está ameaçada. De outro modo, se eu admito ser muito independente, provavelmente você pode sentir que eu tenho limitado seu envolvimento na situação comunicativa. Vale lembrar que as categorias defendidas por Scollon & Scollon aproximam-se das noções conceituais de autonomia e afiliação, defendidas por Bravo.

Na revisão da literatura, encontramos o exemplo da utilização do modelo teórico de Brown & Levinson (1987) nas investigações sobre o papel que o poder e distância social desempenham na produção de textos empresariais em culturas de língua inglesa e finlandesa que Yli-Jokipii investiga e defende na obra organizada por Oliveira, Hemais e Gunnarsson (2005, p. 363-395). A análise trata de enunciados proferidos em cartas empresariais, em que relaciona o papel dos participantes nos contextos organizacionais em situações de pedidos, vinculados às negociações de compra e venda. A compilação do *corpus* envolveu 500 textos no total entre os dois países, nos quais os pedidos foram tratados como elementos de interação entre os interlocutores. A cultura permeia a escolha das estratégias diante da necessidade de variação da polidez lingüística escrita em tais documentos, no processo de concretude das negociações.

Holmes e Stubbe (2003) exploram a complexa relação entre poder e polidez no ambiente de trabalho. O foco das autoras está em como as pessoas ‘realizam’ ou concretizam as ações de poder e da polidez nas falas do trabalho diário, por exemplo, em reunião de equipes do ‘colarinho branco’ para discutir projetos organizacionais. As autoras afirmam que, a maior parte das falas no local de trabalho está incorporada no contexto de modo organizacional e social. Os colaboradores, em geral, compartilham assuntos em comum, com um sistema de referência em comum e o uso de jargões ou sistema de atalhos verbais próprios do ambiente de trabalho. Os funcionários compartilham experiências e conhecimento (*background*) e podem ter valores e atitudes similares, ancorados no trabalho e nos objetivos da organização. Eles constituem a cultura no local de trabalho. Muitos desses grupos, de acordo com as autoras podem ser descritos como ‘comunidades de prática’, ou seja, grupos que regularmente se engajam pelo seu trabalho e, que compartilham um repertório e recursos que permitem se comunicarem, tornando mais difícil a penetração de pessoas externas aos grupos. A comunidade de prática é um conceito que destaca certos aspectos da interação no local de trabalho. Aqui podemos enfatizar que o conceito de comunidade de prática defendidos por vários autores, entre os quais Mills, Bravo e Watts na teoria da polidez lingüística, em contrapartida ao conceito linear de falante e ouvinte, nos comportamentos de grupos e coletivos torna-se mais ajustável ao contexto das atividades organizacionais. Portanto, aproxima-se às noções teóricas de público, ou seja, grupos de interesse direta ou indiretamente vinculados à organização nas tomadas de decisões estratégicas.

Em relação ao poder no contexto da vida organizacional Holmes e Stubbe (2003, p. 3-4) afirmam que há várias maneiras de defini-lo. Do ponto de vista de uma perspectiva construcionista antropológica a influência do poder inclui a realidade social. Nessa abordagem, segundo as autoras, analisa cada interação envolvendo a representação, a reprodução e, algumas vezes, a resistência das pessoas aos relacionamentos envoltos no poder institucional em seus usos discursivos, com recursos estratégicos coercitivos. A linguagem, para as autoras, é claramente um recurso de representação do poder e um componente importante na construção da realidade social.

No que diz respeito às noções conceituais da polidez, Holmes e Stubbe (2003, p. 5-7) trabalham com base em Brown e Levinson (1987) e adicionam

contribuições em torno da análise de relatos sobre fragmentos de oralidades, a partir de reuniões de trabalho nas organizações. Destacam que o estreitamento de laços que analisam o poder e a polidez lingüística no contexto organizacional requer atenção cuidadosa, devido à localização do enunciado em relação aos enunciados precedentes e seqüenciais, trazendo conseqüências na interpretação dos significados. Por exemplo, se alguém responde “sim”, após uma longa discussão em que o participante tenta persuadir uma idéia, o “sim” pode significar algo diferente do que uma simples afirmação cotidiana.

De acordo com as autoras, um segundo nível de atenção ao contexto nas interações lingüísticas envolve os papéis hierárquicos que os participantes possuem na organização, influenciando uns aos outros. As pessoas tendem a enfatizar aspectos diferentes de sua identidade social em contextos sociais diferenciados, por exemplo, em reuniões entre superiores e subordinados em relação a um jantar de confraternização com os funcionários. O terceiro nível que influencia na construção de enunciados e as formas de polidez envolvem conjuntos físicos em que as interações ocorrem, por exemplo, devem-se considerar as salas de encontros ou ambientes abertos, o tipo de vento pode levar aos enunciados mais ou menos formais, à necessidade de uso dos jargões técnicos, dentre outros. O quarto e quinto níveis abordados por Holmes e Stubbe estão relacionados ao significado que a complexa interação adquire quando os enunciados são proferidos por pessoas de diferentes status de conhecimentos que busca uma forma de ser compartilhada entre os membros participantes da interlocução. Dessa forma, o nível institucional, através da gama de estratégias que os interlocutores empregam, enfatiza o tipo de relações de poder que podem conduzir até aos constrangimentos envoltos nas ideologias empregadas nesses enunciados. As autoras destacam que é possível analisar a interação comunicativa no ambiente de trabalho organizacional, em se tratando da polidez lingüística, mas devemos levar em conta os aspectos diferenciais nos tipos de significados construídos e atribuídos pelos participantes envolvidos na interação.

O ponto de partida, segundo Holmes e Sttube (2003, p. 11) na exploração do processo interativo no ambiente de trabalho, geralmente aceito pelos sociolinguistas interacionais, é o entendimento sobre a amplitude do contexto para a interpretação do discurso, ao nível local e a definição da identidade social ou “quem somos nós”. O segundo ponto de exploração defendido pelas autoras diz respeito ao fenômeno

da polidez lingüística e a construção da identidade ser caracterizado como processos interacionais dinâmicos, fortemente negociados pelos interlocutores em dada situação comunicativa. Nesse sentido, a noção da dinamicidade atribuída aos papéis desempenhados pelos interlocutores nas comunidades de prática pode ser transposto ao contexto organizacional, atribuindo uma análise considerável ao poder relacionado às estratégias da polidez lingüística adaptada às diferentes situações e atos comunicacionais em níveis de grupos e sub-grupos. As autoras coletaram comunicações orais gravadas de reuniões empresariais, nos locais de trabalho, mesclando com observações participantes e coleta adicional de dados com os participantes envolvidos nas comunicações orais. Na seqüência, realizaram análise e interpretação sobre as estratégias da polidez lingüística em relação aos contextos, ao poder e aos tipos de reuniões.

Miriam Locher (2004, p.2) afirma que o poder é um fenômeno social que está presente em nossas vidas diariamente. Ela mostra alguns exemplos em que o poder é exercido. Esses exemplos incluem contextos onde o poder aparece de forma mais institucionalizada, em que os interlocutores têm uma prerrogativa sobre o outro e o relacionamento é caracterizado por uma pronunciada assimetria. Outros exemplos apresentados pela autora dão conta de uma situação em que essa prerrogativa é menos clara e os interlocutores precisam defender seus direitos e obrigações. Finalmente, Locher nos apresenta situações em que o gênero e os laços familiares representam papéis importantes na afirmação do poder.

A autora argumenta que os interlocutores podem exercer poder para atingir seus objetivos ou para oferecer resistência aos objetivos dos outros. Isso acontece, por exemplo, nas situações em que há pouca, obscura ou pronunciada assimetria de status. Estes instantes do exercício do poder podem ser premeditados e conscientes ou espontâneos e inconscientes, ou a mistura de ambos. A premissa geral que está subjacente no estudo realizado pela autora é a de que o exercício do poder ocorre em qualquer tipo de circunstância em que duas ou mais pessoas interajam.

Um aspecto que fica bastante evidente quando tentamos definir o poder, é a sua natureza relacional. O exercício do poder, segundo Locher (2004, p.3), ocorre nos relacionamentos e ao nosso redor e envolve a negociação de posições simétricas e assimétricas entre os interlocutores. Isso significa que o poder também reflete o grau de solidariedade entre os interlocutores. Uma pessoa pode, por exemplo, exercer poder apenas para provar que está em uma posição privilegiada

em relação à outra, enfatizando a diferença. Ou outra situação pode mostrar moderação na maneira como exerce o poder, levando em conta a face do ouvinte, o que indica algum grau de solidariedade.

Locher salienta o fato de que o exercício do poder ocorre entre dois ou mais indivíduos e assim é preciso examinar como as pessoas interagem e negociam em seus relacionamentos. A linguagem mantém uma estreita ligação com a realidade social e, por conseguinte, com o poder. Ou seja, a linguagem é um dos meios mais óbvios por intermédio do qual o poder é exercido. De acordo com Ng & Bradac (1993), a) a linguagem revela o poder; b) a linguagem cria o poder; c) a linguagem reflete o poder, e d) a linguagem obscurece ou despolitiza o poder.

Para Fairclough (1995), o conceito de poder se expressa em termos de assimetrias estabelecidas entre os interlocutores durante o acontecimento do discurso, e se manifesta como uma capacidade desigual de controlar como os textos são produzidos, distribuídos e consumidos em contextos sócio-culturais específicos. Fairclough também estabelece uma diferença importante entre o poder *dentro do* discurso que restringe o(s) outro(s) através do uso da linguagem, e o poder *fora do* discurso que configura e constitui as relações de poder nas instituições sociais ou nas sociedades como tal.

Como podemos constatar nos aspectos relacionados acima, o poder é um fator social que está presente em qualquer ocasião em que as pessoas interajam. O poder em sua forma mais contundente é a força física. Por outro lado, o poder que é expresso linguisticamente pode ficar encoberto. Segundo Locher (2004) as motivações para que isso aconteça podem ser ideológicas e deliberadas, como no caso da propaganda, por exemplo. No entanto, afirma a autora, na maioria das vezes os interlocutores desejam suavizar a ação do poder por razões que envolvem a proteção da face. Pode-se manifestar consideração pela face do outro ou proteger a sua própria por meio do comportamento polido. Esse conceito de comportamento polido, nada tem a ver com o uso feito pelo senso comum equivalente à cortesia, mas está relacionado à eficácia das relações interpessoais por meio da linguagem.

Locher (2004, p. 152) argumenta sobre a pesquisa realizada em um encontro de negócios com conteúdo controverso. Trata-se do conjunto de dados coletados em um comitê de encontro numa instituição de pesquisa em física, que é parte de um processo de decisão, longamente interessado em experimentos em laboratório, com 90 minutos de gravação. Visto que diferentes indivíduos representam diferentes

grupos de interesses, que esperam defender suas posições, o mal-entendido está estruturalmente desenvolvido dentro desse evento de fala. O encontro é caracterizado por ser formal e informativo. No entanto, há também uma necessidade em apoiar a face do outro durante a interação de negócios e o exercício do poder permanece delicado. O trabalho relacional e a negociação de status e identidade são importantes. Nessa análise, há uma tentativa de estabelecer a extensão das diferentes contribuições dos falantes que se reflete em suas posições de status no laboratório e, que é extensivo ao exercício do poder ao corresponder a esse status ou sua violação. Em outras palavras, a análise é construída sob prévia e contínua elaboração da questão de como o poder e o status estão conectados sob o aspecto de análise na perspectiva de interpretar o mal-entendido lingüístico no acompanhamento do trabalho relacional.

Segundo Locher (2004, p. 215- 220), a administração do mal-entendido durante um encontro de negócios em uma instituição de pesquisa tem como meta de estudo identificar os aspectos lingüísticos na interface do poder e polidez em diferentes contextos. O poder, como fenômeno social totalmente difundido, surge sob a forma de nível lingüístico em quaisquer circunstâncias das redes sociais.

Duas diferenças nos conjuntos de dados que se manifestam linguisticamente saltam aos olhos, de acordo a Locher. Uma diferença está situada ao nível de formalidade e, a outra diferença pode ser entendida na expressão do enunciado “*propósito de interação*”. Esse enunciado, segundo a autora, em geral, referente à interação no local de trabalho pode ser esperada por desenvolver “maneiras relevantes institucionalmente com propósito orientado”. Isso não significa que as relações interpessoais não tenham seu lugar no mundo dos negócios ou que elas não influenciam no resultado das transações. Mas, o motivo que as pessoas encontram na sala de reuniões não está, usualmente, no seu interesse comum de um sujeito em relação ao outro, como indivíduos, mas na negociação a ser feita entre eles. Interação de negócio, portanto, diferencia-se da interação familiar em seu propósito.

O comitê de encontro ou reuniões nas organizações, além disso, difere na argumentação porque segue um formato de interação estabelecido (mais ou menos) preparado para suas tarefas. Por exemplo, normalmente, a chefia ou coordenação preside e os participantes e/ou subordinados chegam preparados para desempenhar suas tarefas e papéis diferenciados e específicos, conforme a hierarquia e status

repectivos. O propósito da reunião é claro e a duração da interação é conjunta. O *frame* do comitê de encontro ou reunião é mais rígido do que num jantar. O encontro também difere em seu grau relativo de formalidade. Isso faz com que seja analisado quando examinamos o exercício do poder e o trabalho relacional e seus mal-entendidos. Procura-se encontrar o exercício do poder não somente ao nível institucional, mas também ao nível interpessoal de negociação dos interesses e da identidade dos sujeitos envolvidos.

Referente ao contexto de interação dos indivíduos no local de trabalho, a linha argumentativa de Locher (2004, p. 217) aponta como uma característica, o foco nas “tarefas práticas” e “atividades específicas”, associadas com a instituição em questão. Especialmente, no caso de um encontro ou reunião de negócios, a concentração sobre assuntos factuais é amplamente esperada. Essa concentração requer que as pessoas determinem tarefas, tomem decisões, dêem informações e sumariem descobertas. Tudo isso pode ser guiado por múltiplas maneiras e estilos, com diferentes níveis de trabalho relacional envolvendo o exercício do poder. Segundo a autora, em relação ao campo da interação no local de trabalho, em paralelo aos encontros e reuniões formais, a conversação informal coexiste e pode ser observada interagindo com clientes, isto é, a representatividade do mundo externo. Ou seja, os indivíduos engajados no processo de interação no local de trabalho desenvolvem maneiras de usar e defender a face ou imagem pública, desempenhando papéis diferentes de um cenário familiar e privado.

Um componente desse papel que se diferencia na interação em local de trabalho está, usualmente, localizado na distinção hierarquia que envolve assimetrias formais em relação ao status dos participantes. Esse tipo de papel social inclui “identidade profissional e ‘status de autoridade’”, conforme Holmes *et al.*, (1999, p. 358). Nesse tópico de discussão é necessário as noções de status e poder, conforme mencionamos acima endereçados ao conhecimento e poder profissional ou de especialista no ambiente do cotidiano organizacional.

Locher defende que o status não é sinônimo de poder. Pessoas com status maior podem abster-se do exercício do poder, enquanto interlocutores com menor status podem decidir exercer o poder sobre pessoas com maior status relativamente.

A posição institucional foi definida como pertencente aos indivíduos com base em suas origens (por exemplo, sexo, idade, nacionalidade, raça) e posição local representada pelas realizações e esforços individuais das pessoas. O contexto de

interação no local de trabalho torna-se claro, em especial para os interlocutores pertencentes às posições hierárquicas mais elevadas que mantêm essa posição devido às qualificações profissionais.

A posição hierárquica pertencente aos níveis mais elevados é, conseqüentemente, preenchida por pessoas que adotaram o status que acompanham tal nível. O status é negociável e complexo. Ele é composto de vários fatores diferentes sobre os quais as pessoas apenas exercem controle limitado. Sexo, idade e raça não podem ser mudados, mas o status atribuído a essas características pode mudar no tempo ou pode diferir de (sub)cultura para (sub)cultura. O status torna-se uma espécie de orientação de trabalho que pode subir ou baixar com o tempo. Um diretor pode melhorar ou diminuir seu status devido a alteração de outras qualidades, tais como estilo de liderança. Portanto, o controle sobre o fluxo de informação, distribuição e acesso são recursos poderosos do controle social, quer no local de trabalho ou na sociedade em geral. No local de trabalho, com freqüência, pessoas com mais conhecimento e experiência em seu campo de interesse podem garantir posição de status mais alta.

Alguns aspectos da interação no local de trabalho – o foco nas tarefas, o papel do status profissional da pessoa e sua especialidade – têm sido realçados. Outros fatores tais como solidariedade, distância e envolvimento também influenciam na interação de negócios, como também em qualquer tipo de interação e devem ser pesquisados em termos das estratégias e usos lingüísticos.

A revisão da literatura com produções de autores brasileiros que investigam a pragmática e a polidez lingüísticas, com foco no âmbito da comunicação organizacional demonstra que tal produção é recente, escassa, mas de relevância e desafiadora para nossa tese.

Souza (1997) publicou em anais do XI Encontro Nacional da Anpoll o artigo “As máximas de Grice no contexto empresarial”. Nele, a autora enfatiza o interesse da lingüística aplicada pelos estudos nos contextos empresariais, a partir da década de 1980. Nesse artigo, Souza analisa Cartas de Pedido de Emprego (CPE) e sua relação com Anúncios de Emprego (AE), escritas por falantes brasileiros e ingleses, sob os aspectos das máximas da quantidade e da relevância, propostas por Grice (1975). O propósito dessa análise foi contrastar os esforços cooperativos em culturas distintas diante do evento comunicativo de natureza similar. A autora coletou dados entre 1993 e 1995 em jornais de circulação nacional situados em São

Paulo (Brasil) e em Liverpool (Inglaterra). Além disso, foram enviados 150 questionários para empresas inglesas, com retorno de 99 questionários respondidos e 250 no Brasil com retorno de 29 respostas. O objetivo do envio dos questionários era checar o conteúdo das informações esperadas pelas empresas e a validade e interferência dos documentos escritos enviados pelos candidatos no processo seletivo. Nesse ponto, ficou evidenciado o baixo retorno de respostas dos questionários das empresas brasileiras, dificultando a pesquisa científica no campo da comunicação organizacional, considerando a importância da coleta e dos dados empíricos para a construção do conhecimento científico.

A sequência de produções científicas publicadas sobre a temática da pragmática e da polidez lingüística com foco na comunicação organizacional, no Brasil recebeu contribuições de Oliveira. Uma das publicações de Oliveira (2000) pela Sociedade Brasileira de estudos Interdisciplinares da Comunicação – Intercom, o autor defende as ações intencionais que os sujeitos empregam através das estratégias pragmáticas da polidez lingüística na comunicação organizacional. O autor argumenta que a noção de face - imagem pública - com característica individualista, no contexto da comunicação organizacional transcende mediante reforços das orientações culturais e se reveste nas ações políticas que desencadeiam nos procedimentos organizacionais.

Do ponto de vista da desmistificação dos clichês empregados em torno do uso dos termos “comunicação e cultura”, Oliveira (2004) publicou artigo pela Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. Nesse artigo, o autor dá conta ao realizar reflexões sobre a perspectiva pragmática na interpretação do que se cunhou socialmente sobre a representação da comunicação e da cultura inseridas no mundo tecnológico atual. Oliveira (2002) emprega conceitos do princípio da cooperação, princípio da polidez, intencionalidade, conversação e relevância discursiva no viés de interpretação para uma “Pragmática das Relações Públicas”. A proposta do autor é trabalhar o contexto organizacional, utilizando a perspectiva de Verschueren sobre os mundos físico, mental e social, visando às situações interativas concretas em que os interlocutores se deparam, constantemente, diante de diversas maneiras de monitoramentos da face, entendida face (imagem pública) nessa abordagem como coletiva, negociável e com interesses no processo comunicativo das organizações.

Em “(Re)Vendo a linguagem: uma análise crítica da comunicação organizacional” Oliveira (2009, p. 189-212), coloca sob suspeita a noção de cooperação, considerada essencial para os processos comunicativos no âmbito organizacional. A crítica feita por Oliveira perpassa os modelos das ciências exatas e da informática direcionados às práticas lingüísticas. O autor desmistifica o uso trivial da cooperação no cotidiano da mídia, propondo a contextualização cooperativa nas tentativas de relacionamento simétrico entre organização e seus públicos. Critica a maneira controlável dos usos lingüísticos nas relações de trabalho, devido à hierarquia e à burocracia organizacional, o que torna as interlocuções não tão simétricas, comprometidas com as políticas e o poder institucionais.

4.3 O MAL-ENTENDIDO LINGÜÍSTICO E A VINCULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE CRISE NA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação pretende ser bem-sucedida, a princípio, pois o seu cerne repousa no princípio da cooperação, conforme tratados nesse capítulo mediante a teorização desenvolvida por Grice (1975). No entanto, a violação das máximas conversacionais, traz a possibilidade concreta para estudar com mais afinco o fenômeno lingüístico denominado como mal-entendido. Levando-se em conta que a comunicação é um processo complexo, que pode muitas vezes fracassar ou então levar os interlocutores para o caminho do mal-entendido, torna-se imprescindível, portanto, estabelecer mecanismos para corrigi-los. Nossa proposta é apresentar os aspectos conceituais, componentes, fatores internos e externos aos enunciados lingüísticos, ciclo de negociação, sistema de monitoramento e administração dos mal-entendidos. A partir da interface da ação comunicativa dos falantes organizacionais (representantes legitimados pelas organizações), a utilização das estratégias da polidez lingüística em enunciados escritos e a situação de crise podem gerar (in)compreensões, equívocos, contradições e/ou mal-entendidos

4.3.1 Conceituações, componentes e fatores que caracterizam o mal-entendido lingüístico: complementações teóricas sobre conflito e crise

Há diversas linhas para o estudo que descreve o mal-entendido lingüístico, podendo levar a uma variedade de abordagens na investigação que, desde a

década de oitenta, tornou-se tópico favorito na sociolinguística e na análise do discurso. O termo ‘mal-entendido’ recebeu, desde então, denominações tais como ‘má-comunicação’ ou ‘falha pragmática’, conduzindo, portanto, às diversas perspectivas de análise teórico-metodológicas.

Em nossa investigação vamos nos concentrar na revisão bibliográfica do mal-entendido na perspectiva pragmática, bem como nas associações que alguns autores apontam desse fenômeno com a polidez e o poder.

Dascal (2006, p. 314-324) discute o mal-entendido linguístico em alguns tópicos que podem ser resumidos assim: (a) a frequência e possíveis danos à comunicação que o mal-entendido pode ocasionar, bem como a realização do processo de detecção e correção; (b) quais as causas e como lidar; (c) pode ser um fenômeno binário (que ocorre ou não ocorre), conforme reconhecimento dos interlocutores através dos reparos ou admite gradação; (d) os aspectos éticos da comunicação que surgem e o valor atribuído aos participantes ao contribuir para a manutenção de uma solidariedade básica; (e) verificação de casos típicos (padrão) e atípicos de mal-entendidos.

Diante da complexidade das relações entre o entendimento e o mal-entendido em conjunto ao papel central que eles desempenham nos fenômenos tidos como ‘pragmáticos’ como as implicaturas conversacionais, a noção de mal-entendido para Dascal (2006, p. 325) está associada também aos fenômenos linguísticos vinculados à semântica devido à compreensão do discurso. Dascal parte de uma abordagem eclética, valendo-se de estruturas teóricas diferentes para explicar a ocorrência do mal-entendido nos enunciados orais e escritos. Vamos expor brevemente, mas de modo relevante, o cerne dessa abordagem.

A significância de uma elocução, segundo Dascal (2006, p. 326-327) é estruturada como uma cebola. O autor argumenta que há diversos fatores que compõem as ‘camadas de significância’, sendo que os fatores ‘internos’ estão relacionados ao ‘conteúdo proposicional’ geralmente, tratados pela semântica. Os fatores mais ‘externos’ relacionados às implicaturas conversacionais são tratados pela pragmática. Em relação às camadas ‘intermediárias’, tais como as forças ilocucionárias, não há consenso se estas pertencem à semântica ou à pragmática.

Dascal destaca, porém, que nenhuma das camadas mencionadas acima pode ser negligenciada para que a elocução possa ser compreendida, assim como o mal-entendido pode surgir em quaisquer dessas camadas. Para o autor, tanto o

entendimento quanto o mal-entendido resultam de formas específicas de interação entre as diferentes camadas, o que nos leva a identificar as camadas e descrever os seus mecanismos de funcionamento na interação comunicacional.

Com o propósito de possibilitar a compreensão de uma elocução e, para guiar-nos na identificação das diversas formas de mal-entendido, além de descrever os mecanismos de interação nas camadas de significância, Dascal (2006, p. 326-327) propõe que no processo de interpretação, devemos responder a nós mesmos as quatro perguntas, conforme citação de Fillmore (1976, p. 78):

- (I) O que ele disse?
- (II) Do que estava falando?
- (III) Por que resolveu dizer isso?
- (IV) Por que disse da maneira que disse?

Voltamos à questão apontada por Dascal sobre as causas e tipos do mal-entendido, Bazzanella e Damiano (1999, p.818-819) apresentam uma abordagem a partir dos níveis e gatilhos que foram extraídos a partir do *corpus* de falantes italianos, nas conversações diárias. São cinco níveis em que podem surgir: (1) fonético; (2) sintático; (3) lexical; (4) semântico, subdividido em conteúdo proposicional e expressões de referência (externas e do destinatário) e (5) pragmático, subdividido em 5.a – força ilocucionária e atos de fala indiretos; 5.b – usos não literais: implicaturas, ironia, metáfora, etc; 5.c – relevância; 5.d – tópico e 5.e – planos.

Além de considerar os níveis em cada instância, as autoras levantam os fatores, denominados “gatilhos” que podem facilitar a ocorrência do mal-entendido, visto que a concentração em um simples elemento, tido como causa principal, ser limitante. De outro modo, um ou mais desses fatores podem surgir em certo momento de uma interação comunicativa tornando o processo do mal-entendido mais acentuado, até possível resolução. Para Bazzanella e Damiano (1999, p. 821) são explorados os seguintes gatilhos:

- (a) Gatilhos estruturais:
 - (1) Distúrbios junto ao canal comunicativo;
 - (2) Similaridades entre elementos do código lingüístico;
 - (3) Distúrbios causados pelo uso de uma língua estrangeira;
 - (4) Ambigüidades estruturais (lexical ou sintática).
- (b) Gatilhos relacionados ao falante:
 - (1) Fatores ‘locais’, tais como deslizes no tom, concepções errôneas e uso de formas ambíguas e,

(2) Fatores 'globais' em relação à estruturação da informação nos níveis pragmático e sintático (exemplos: polidez, indeterminação e anacoluto).

(c) Gatilhos relacionados ao interlocutor:

(1) Problemas de conhecimento tais como crenças falsas, incompetência lexical, conhecimento enciclopédico no vazio e,

(2) Processos cognitivos, tais como inferências errôneas e carga com seus efeitos sobre a produção do interlocutor.

(d) Gatilhos relacionados à interação entre os participantes:

(1) Conhecimento não compartilhado;

(2) Tópico de organização e

(3) Focalização de problemas. (Trad. nossa).

Segundo Weigand (1999, p. 252-253) há outro grupo de estudo que confronta a questão metodológica central da relação entre entendimento e mal-entendido, entre comunicação e má comunicação. Inicialmente assumimos que pretendemos levar para um entendimento na comunicação e, portanto, consideramos casos de mal-entendido ou má comunicação como enganosos. Mas há a visão oposta que considera a linguagem em uso como inerentemente problemática e, má comunicação, não como uma falha, mas como parte e parcela do ato de comunicação. A autora considera que o modelo inferencial, que envolve o conhecimento de mundo e o contexto do ouvinte nem sempre é idêntico ao do falante/leitor. A questão do processo comunicativo, que no caso de falhas era denominada de má comunicação, depende, com ênfase, do modelo usado para descrição da linguagem em uso. De acordo a Weigand há tipos de má comunicação que são derivados de uma forma de análise do processamento da informação.

O questionamento central está no fato de que as falhas e acidentes pragmáticos estão presentes e difundidos em cada ato de comunicação e de que maneira esses fenômenos tem possibilidade ou não de ser esclarecidos? Para tanto, Weigand (1999) propõe que seja iniciada uma discussão metodológica para clarear o objeto e interesse da abordagem sobre os confrontos comunicacionais. Segundo a autora, se o objeto é a *performance* da linguagem e, se estamos interessados na documentação de conversações autênticas, não se torna tão surpreendente que estruturas bem ou más formadas estejam separadas. Se nosso interesse vai além da documentação da *performance* e almeja explicar o funcionamento da linguagem em uso, temos que olhar para uma solução analítica central, ou seja, pode ser encontrada na noção de 'condução para o entendimento'. A condução para o

entendimento não implica que tenhamos de excluir casos de mal-entendido totalmente. No entanto, Weigand salienta que se abandonamos o termo central 'entendimento', nós seremos tomados pela falácia e confusão metodológica, considerando que o mal-entendido e a má comunicação estarão baseados em uma definição simplória e, possivelmente, não suportem quaisquer tratamentos analíticos.

Weigand (1999) desenvolve a discussão conceitual sobre o mal-entendido lingüístico em um modelo harmônico em contraposição à visão de comunicação como má comunicação, ou seja, que a comunicação pode ser vista na ótica de que é designada para ação.

Conforme Weigand distingue há dois tipos de dificuldades que ocorrem na comunicação: dificuldades causadas externamente e internamente. O primeiro tipo é causado pela diferenciação social, cultural e lingüística, o segundo tipo ocorre dentro de um modelo harmônico. Mas, que espécie de dificuldade pode surgir quando não há diferenças externas? Weigand menciona dois tipos: referência problemática e implicatura seqüencial problemática. Pode não estar claro se um enunciado é tomado seriamente ou não seriamente ou se a função de ação pode não ser expressa inequivocamente. Nesse sentido, estamos muito próximos do que pode ser denominado de caso padrão de mal-entendido, isto é, na estrutura de trabalho de um modelo de funcionamento harmonioso não perturbado por fatores externos. Nessa visão conceitual Weigand menciona que a abordagem de Dascal ao se referir, principalmente, a noção de entendimento, pode ser incluída nesse grupo.

Weigand (1999, p. 767) descreve que de acordo com Dascal (1985a, p. 441), o mal-entendido desenvolve um papel-chave na estrutura de trabalho do modelo de Grice (1975). Portanto, os exemplos tratados no princípio da cooperação griceanos podem ser encaminhados ao entendimento de que esses enunciados, ao nível do significado literal, são comunicativamente insatisfatórios. Permanecem as dificuldades que possam ser superadas pelas implicaturas conversacionais. Não há um ponto central para o mal-entendido.

Segundo ponto de discussão teórico que Weigand trata, há um campo estabelecido na literatura que comporta os erros em comunicação. À medida que o conceito de erro está relatado na produção do enunciado do falante, especialmente no fenômeno dos deslizos de tom, ele não está interessado no fenômeno do mal-entendido. Até os tão chamados erros pragmáticos do falante, entendidos como erros na aplicação das máximas griceanas são discutíveis. Recentemente, Weigand,

no entanto, enfatiza que erros do ouvinte, por exemplo, deslizes ao ouvir têm sido analisados como uma espécie de mal-entendido. Há, no entanto, diferenças conceituais entre erros e mal-entendidos. Segundo a autora, em geral, o conceito de erro não reflete, na essência, distinção entre falante e ouvinte, considerando que o mal-entendido é exclusivamente relatado pelo ouvinte.

Conforme mencionamos acima, há uma variedade de caminhos teóricos que podem levar ao estudo dos casos simples ou múltiplos do mal-entendido. Partindo disso, Weigand (1999, p. 763-785) explicita a busca de exemplo padrão aplicado no uso da linguagem. A autora expõe quatro tipos principais de casos, que em resumo, são:

- a) caso *cross-cultural*, tanto em falantes de línguas diferentes, como também nas comunicações inter-étnicas/interculturais da mesma comunidade, mas com papéis culturais diferentes;
- b) caso de aspectos diferentes ou laterais – os casos de aspectos diferentes dizem respeito ao mal-entendido planejado e não resolvido pelo falante e os aspectos laterais englobam casos de prevenção do mal-entendido;
- c) caso de comunicação como falta de comunicação (*miscommunication*) – esse tipo é tratado por correntes teóricas diferentes. Uma delas assume que a interação comunicativa leva ao entendimento, considerando casos de mal-entendido ou falta de comunicação como enganosos. A outra corrente analisa a linguagem em uso como inerentemente problemática, sendo tanto o mal-entendido como a falta de comunicação parte ou parcela do ato comunicativo e
- d) caso de mal-entendido em um modelo harmônico – se contrapõe à visão da comunicação como falta de comunicação. No modelo harmônico, a comunicação é designada para a ação, isto é, para o entendimento entre os interlocutores. Segundo Weigand (1999, p. 769-770) ao considerar a comunicação como um conjunto de jogos de ações dialógicos desenvolvidos pelos seres humanos, deve-se levar em conta que os significados lingüísticos são também combinados aos significados cognitivos e perceptuais, considerando que mundos diferentes fazem parte dos jogos de ações. No entanto, a autora mantém a linha conceitual que se apóia no prisma da linguagem em uso, a partir da noção chave de conduzir ao ‘entendimento’, ao nível interativo nos

jogos de ação dialógicos, que aceita ou tolera certo nível de casos de mal-entendido, os quais de algum modo são inerentes à sistemática da linguagem em uso. A questão central que a autora se refere como 'exemplo padrão' é inerente às condições dos jogos de ações dialógicos e está situado no âmbito da competência comunicativa.

As características do 'caso padrão' de mal-entendido são assim especificadas por Weigand (1999, p. 769-770):

- O mal-entendido é uma forma de entendimento que é *parcialmente* ou *totalmente* diferente ao que o falante pretendeu comunicar.
- Como uma forma de entendimento, ele se refere ao lado reverso do significado ou o lado reverso do enunciado e representa um fenômeno *cognitivo* pertencente ao interlocutor.
- O interlocutor que mal-entende não está *ciente* disso.
- O mal-entendido não pode ser considerado como um ato cognitivo para o falante porque não está ciente disso; em vez disso, ele representa uma *habilidade* ou inabilidade do ouvinte (...).
- O mal-entendido pode normalmente ser *corrigido* pela ação do jogo dialógico contínuo. Nós podemos estar confiantes de chegarmos a um entendimento na ação do jogo dialógico como um todo, até se um enunciado tem sido mal-entendido. Significado e entendimento ou mal-entendido de um enunciado não são unidades autônomas em si mesmas, mas uma parte da interação dialógica. É devido ao Princípio Dialógico geral de que a linguagem em uso pode tolerar casos de mal-entendidos. (Trad. nossa, grifos no original).

Consideramos de suma importância salientar que, diante da linha teórica de Weigand, o mal-entendido em sua forma padrão parte da noção de que nos jogos de ações dialógicos, as regras e princípios que levam em direção ao entendimento não são todas pré-fixadas, nem o entendimento é pressuposto, assim como não há total entendimento nem identidade dos mundos do falante e ouvinte, considerando suas estruturas cognitivas e emocionais. Portanto, isso não se inclui em um modelo harmônico de comunicação que é pré-estabelecido e proclama a igualdade dos mundos de falante e ouvinte. Além disso, devemos considerar que nem tudo que é dito está tudo explicitado, o que nos conduz à habilidade de realizar inferências, as quais nem sempre geram significados lingüísticos usados pelo falante que possam ser identificados totalmente com os significados do interlocutor.

Seguindo a linha de Weigand, temos a possibilidade de chegarmos a um entendimento na ação do jogo dialógico como um todo, até se o significado do enunciado tem sido bem ou mal-entendido, considerando que o mesmo não é uma unidade autônoma em si mesma, mas uma parte da interação dialógica. Há,

igualmente, segundo a autora, diferenciação para o fenômeno do *não* entendido e do mal-entendido em dois pontos: (a) não entendido não pode ser considerado como uma forma de entendimento; ele não é entendido ou refere-se às dificuldades no entendimento. A negociação do entendimento pode ser considerada uma variável do não entendimento e (b) alguém que é o sujeito do não entendido, isto é, quem não entendeu ou têm dificuldades no entendimento esteja ciente disso.

Weigand argumenta que nós podemos distinguir dois casos de não entendimento: o primeiro, quando você sabe que não está entendendo e você pretende que o enunciado seja esclarecido; o segundo, quando você sabe que você não está entendendo e você quer ocultar. Em ambos os casos, você está ciente do não entendimento, mas é algo diferente do mal-entendido. Por isso, a autora exclui o não entendido na teorização sobre o mal-entendido.

Em contraste, para o mal-entendido que é uma habilidade cognitiva do ouvinte, o termo 'má comunicação' refere-se a um fenômeno interativo do falante e ouvinte, ou seja, o fenômeno pertence a um nível de ação que leva para um entendimento. O termo 'má comunicação' pode ser usado em casos onde o mal-entendido não é corrigido.

Havendo reconhecimento que 'ir para um entendimento' como característica constitutiva central dos jogos de ação dialógicos, Weigand (1999, p. 770) distingue três tipos diferentes de jogos de ação. No primeiro tipo, os interlocutores entendem o significado dos enunciados de cada um com base em sua competência comunicativa. Nesse caso, pode-se presumir certa identidade dos modos do falante e do ouvinte. Weigand (1999, p. 771) afirma que o segundo tipo é o mal-entendido. Aqui a autora destaca dois subtipos, um baseado nos erros e aspectos da *performance*, o outro, causado pelas convenções e princípios da competência comunicativa. Como interlocutores competentes temos que estar aptos a cobrir com as condições gerais da *performance* da ação dos jogos. No caso padrão, cujos princípios a autora busca explicitar abrange – ao nível da competência comunicativa – casos de ambos os subtipos. Até em um modelo harmônico com interlocutores da mesma comunidade não se pode assumir que o entendimento é processado automaticamente. O mundo comunicativo dos jogos de ação é tão complexo que o entendimento não é completamente pré-determinado e seguro. Portanto, como visto acima, o mal-entendido é tolerado em um modelo harmônico de competência comunicativa se as ações de harmonia e convenção estão modificadas. O terceiro

tipo é o não entendimento que é permitido nos jogos de ação dialógica, tal como ele é sinalizado pelo interlocutor e esclarecido dialogicamente.

Uma das investigações com foco no mal-entendido em interface com os estudos sobre o poder, o trabalho relacional e a polidez lingüística ao analisar dados das conversações em diversos âmbitos da vida cotidiana foi realizada por Locher (2004, p. 93-100) para análise e compreensão do fenômeno da polidez lingüística e o exercício do poder, tendo em vista que tais conceitos estão vinculados ao “conflito” e ao “choque de interesses”. A autora parte da premissa de que o exercício do poder envolve um conflito latente e choque de interesses, cuja vinculação ao mal-entendido verbal reside no fato de que o conflito é uma das formas presentes nos eventos de comunicação caracterizados por metas incompatíveis, negociação e ações próprias ao envolver os interlocutores em seus modelos conversacionais.

Devemos enfatizar que em nossos objetivos da tese ao investigarmos os processos da comunicação organizacional em situação de crise, tendo como recorte amostral enunciados lingüísticos sobre o caso da TAM em 2007, encontramos em Locher (2004) vinculações teóricas com fundamentos sólidos que coadunam e dialogam as temáticas dos aspectos da comunicação com a teoria da polidez lingüística, especialmente no que tange às estratégias e as variáveis poder, distância social e nível de imposição, de Brown e Levinson (1987), o contexto e intencionalidade abordados por Dascal (2006) e contexto por Verschueren (2002). Além disso, noções conceituais expostas acima sobre o estudo do mal-entendido lingüístico em Bazzanella e Damiano (1999); Weigand (1999) e Dascal (2006) possibilitam estabelecer nexos analíticos. Dessa maneira, nossa pesquisa mantém o nível de coerência com o paradigma da complexidade em Morin ao defender a complementaridade e interdependência das abordagens entre os enfoques que envolvem os saberes.

Locher (2004, p. 37-40) evidencia que os fatores teóricos presentes nas várias abordagens que tratam o poder faz referência ao exercício do poder na interação real, movimentando-se de um nível societal mais geral para um nível mais individual. A autora parte do princípio de que a linguagem é um dos recursos dominantes pelo qual o poder é exercido. Ao mesmo tempo, a linguagem modifica ou confirma os diferenciais do poder, que entre os atores sociais precisa sempre ser contextualizada em seu uso, pelo fato de que uma pessoa assume diferentes papéis em situações distintas. Por exemplo, uma pessoa é gerente de uma unidade

organizacional e mãe ou pai de crianças que freqüentam escola na comunidade. Nesse sentido, Locher especifica, portanto, que o poder é considerado relacional, dinâmico e contestável, sendo constantemente negociável em seus relacionamentos. O poder de negociação na interação comunicativa, nessa abordagem é evidenciado na maneira como os interlocutores compartilham e apresentam suas identidades. Devido a essa visão do poder, a linguagem e a sociedade estão interconectadas, sendo que o poder tem a possibilidade de refletir a sociedade, assim como as ideologias da sociedade podem também obscurecer o exercício do poder, ingressando, nesse ponto, em termos da necessidade de liberdade de ação que envolve os aspectos relacionados ao exercício do poder, restrições do meio ambiente às ações dos interlocutores, conflito e choque de interesses.

Locher chama a atenção que, em termos lingüísticos, os interlocutores ao usarem implicaturas e estratégias na polidez lingüística, podem ser guiados aos possíveis conflitos, os quais conduzem ou não à deflagração de crise. Ao considerarmos o estudo da polidez lingüística em determinadas situações na vida organizacional, enfatizamos que dependem da combinação de restrições situadas no meio ambiente dos interlocutores, seus papéis na hierarquia, status e choque de interesses no exercício do poder. Os dados a serem expostos e analisados sobre a queda do avião da TAM nos colocam frente às diversos falantes, representantes de organizações da sociedade e, igualmente, indivíduos que sofrem restrições ambientais, em seus choques de interesse no exercício do poder frente ao conflito e crise deflagrados.

Por uma questão conceitual vinculada aos níveis hierárquicos e o processo comunicativo organizacional com a polidez lingüística é fundamental diferenciar e estabelecer nexos do que Locher (2004, p. 30-33) entende por status e o exercício do poder. Segundo a autora trata-se de um tema controverso entre diferentes autores que estudam o poder e o status. Com base em Watts (1991) Locher aponta que as pessoas podem ganhar ou perder status no processo de interação contínua, uma vez que o status é uma posição individual na estrutura de relacionamentos sociais com respeito aos outros indivíduos. O status é determinado em vários aspectos, entre os quais idade, sexo, formação educacional e está envolvido com sistemas de posição hierárquica social em que o conjunto de valores ajuda a determinar quem possui maior poder potencial nas atividades sociais. Considera que

o status varia de cultura para cultura, de grupo social para grupo social e é um conjunto de variáveis múltiplas combinadas e negociáveis. A diferença de status exerce influência sobre o comportamento lingüístico e a linguagem corporal dos interlocutores, conforme Locher menciona, por exemplo, que pessoas de status mais elevado tendem a possuir um nível de especialização mais dominante. Na literatura sobre a polidez lingüística, Locher manifesta que Brown e Levinson (1987) consideram o status como parte do diferencial de poder (P) entre os interlocutores e para Leech (1983) é um dos fatores que mais influencia a distância social e a autoridade, tratado como sinônimo de poder. Locher (2004, p. 32) argumenta que nos estudos lingüísticos, em geral, o status é reconhecido como uma das variáveis que influencia o exercício do poder, mas necessita de mais aprofundamento teórico tendo em vista a distância social, hierarquia e o contexto nas interações comunicativas.

Para a compreensão da natureza e do exercício do poder nos conduzindo para análise dos enunciados lingüísticos, mediante a teoria da polidez lingüística em situação de conflito e crise com a presença de mal-entendidos lingüísticos, Locher (2004, p. 40-41) defende os seguintes princípios:

- a) o poder é (com freqüência) expressado através da linguagem;
- b) o poder não pode ser explicado sem a contextualização;
- c) o poder é relacional, dinâmico e contestável;
- d) a interconexão da linguagem e sociedade pode ser vista na demonstração do poder;
- e) a liberdade de ação é necessária para o exercício do poder;
- f) a restrição de uma ação ambiental na interlocução nos conduz, com freqüência, ao exercício do poder.
- g) o exercício do poder envolve um conflito latente e choque de interesses, os quais podem ser obscurecidos pelas ideologias da sociedade.

Locher (2004, p. 100) complementa os princípios do poder para o estudo da polidez lingüística em situação de mal-entendido com a afirmação na seqüência da listagem exposta acima:

- h) o exercício do poder está, com freqüência, acompanhado da exposição do trabalho relacional positivamente marcado ou não marcado para manter o equilíbrio social e negociar identidades.

De acordo com Locher (2004), o mal-entendido lingüístico pode levar a confrontação que se desenvolve no interior da argumentação, sendo importante enfatizar que tal fenômeno não só cria o conflito, mas pode também constituir-se em conflito, uma vez que os argumentos são compostos por séries de opiniões disputáveis. Em relação às posições seqüenciais, Locher defende que o mal-entendido verbal está vinculado a uma ação antecedente verbal, mas também pode invocar reações no próximo enunciado do falante, a partir do desacordo no turno de fala, gerando, desse modo, seqüência ação-oposição.

Segundo Locher, há situações comunicativas que utilizam estratégias para suavização do mal-entendido, conforme apontou Leech (1983) com a máxima da concordância (nos assertivos) – minimize o mal-entendido entre eu e o outro e maximize a concordância entre eu e o outro – e a máxima de aprovação – minimize a reprovação ao outro. Já Brown e Levinson (1987) consideram o mal-entendido como pertencente aos atos que ameaçam o desejo da face positiva, ao indicar que o falante não proteja os desejos e sentimentos do interlocutor. Para isso, os autores formulam as subcategorias que envolvem a “busca ao entendimento”. Para Locher, em situações comunicativas onde o mal-entendido não recebe suavizações, ele pode ser percebido como ato impolido, (in)apropriado ou polido, dependendo dos *frames* e normas que regem as situações específicas e da ruptura ou não de tais normas entre os interlocutores.

Ao analisarmos a conjugação teórica adotada por Locher, vemos a importância do aprofundamento do conceito sobre ‘conflito’. Há várias abordagens para a investigação do conflito e sua relação ao processo comunicacional nas organizações. Segundo Putnam e Poole (1987, p. 549) ocorre a especificação conceitual sobre o conflito e a conexão desse fenômeno às perspectivas da comunicação organizacional, considerando também os componentes conflitivos e os *links* desses componentes às perspectivas da comunicação. A discussão sobre o papel e importância do processo comunicativo ao perpassar as fases e estágios do conflito são investigados além dos autores acima mencionados, por Miller (2003), com destaque igualmente à fase de negociação e barganha. Portanto, as abordagens teóricas que tratam do conflito e a comunicação organizacional são de extrema relevância ao aprofundamento em estudo sobre o ciclo de negociação e administração do mal-entendido em conexão com o exercício do poder.

A compreensão dos conflitos organizacionais a partir das perspectivas da comunicação pode levantar questões inovadoras, capazes de gerar subsídios para aprimoramento de outras abordagens. Com o foco em quatro 'arenas' do conflito organizacional, Putnam e Poole (1987, p. 549) teorizam sobre as arenas interpessoal, barganha e negociação, arenas intergruppal e inter-organizacional. A posição dos autores é guiada em torno do papel da comunicação em cada arena do conflito; lincagem entre comunicação e outros componentes das situações conflitivas em cada arena; comunicação e gerenciamento do conflito em cada arena e estimativa de (in)adequação no tratamento da comunicação dentro de uma dada arena. Putnam e Poole (1987, p. 552, trad. nossa) definem conflito como "a interação de interdependência de pessoas que percebem oposição de metas, propósitos e valores e, que vê a outra parte como potencialmente interferindo na realização dessas metas". Desse modo, as características gerais do conflito para os autores estão vinculadas à interação social, maneiras pelas quais os conflitos são formados e sustentados. Outra característica é a interdependência que envolve as partes na situação conflitiva e, cada parte, por sua vez, tem o poder de constranger ou interferir nas metas do outro. A característica de incompatibilidade de metas fornece suporte para verificar as maneiras opostas de como as partes percebem os propósitos e valores.

Consideramos relevante a linha de estudos exposta por Putnam e Poole (1987, p. 553-555) para análise do conflito na comunicação organizacional ao rever as perspectivas de comunicação que a literatura tem empregado, ou seja, as perspectivas mecanicista, psicológica, interpretativa-simbólica ou visão dos sistemas interacionais. Os autores elaboram cruzamentos analíticos das arenas do conflito e as perspectivas da comunicação com quatro componentes das situações conflitivas, que são: (1) *atributos do autor* – envolvendo predisposições, necessidades, traços da personalidade, crenças, atitudes, habilidades e estilos cognitivos; (2) *problemas ou questões do conflito* – vincula os aspectos substantivos, os interesses e questões de origem do conflito; (3) *variáveis do relacionamento* incluindo a confiança, o poder, o alvo do conflito a interdependência entre comunicadores e (4) *fatores contextuais*, por exemplo, o clima organizacional, precedente ou passado histórico, normas organizacionais, procedimentos de operação padrão, complexidade organizacional, fatores locais do mercado e restrições político-legais.

Devemos destacar que, em diversas situações no processo da comunicação organizacional o mal-entendido lingüístico é parte inerente aos fatores que constituem o cerne dos conflitos e das crises, manifestados nos enunciados discursivos dos interlocutores, especialmente nos relacionamentos públicos e organizações. O conflito é um elemento natural e inevitável na existência humana e nas organizações. Tem como pressuposto que, ao entrarmos nos contextos e arenas do conflito utilizamos formas verbais orais, escritas e não verbais como gestos e que tais enunciados estão permeados pelo contexto tanto lingüístico, como extralingüístico nas escolhas realizadas pelos interlocutores que geram significados, a partir do mundo físico, mental e social, mais ou menos compartilhados entre os interlocutores.

O contexto no qual o conflito ocorre influencia nos sintomas, comportamentos e resultados a serem atingidos. Para Shockley-Zalabak (1991, p. 216-220), o contexto contribui para nosso entendimento do conflito como uma interação complexa de indivíduos e percepções, comportamentos e resultados. O conflito pode ocorrer nos contextos intrapessoal, interpessoal e inter-grupal. Dependendo do evento e das questões levantadas ocorre simultaneamente nos três níveis contextuais. Para a autora, os estágios básicos envolvidos nas interações conflitivas são: (1) *conflito latente* – refere-se às condições que sustentam os relacionamentos individuais nas organizações que têm o potencial para a realização do conflito. (2) *Conflito percebido* - ocorre quando os indivíduos ou grupos estão conscientes das diferenças existentes. Nessa fase, as condições de relacionamento existentes entram em desacordo entre as metas individuais e as tomadas de decisões na rotina organizacional, gerando pontos de vista contraditórios e mal-entendidos entre as partes envolvidas. Por exemplo, problemas na relação entre supervisores e subordinados. As diferenças perceptuais são características da fase do conflito percebido. (3) *Conflito reconhecido* – refere-se ao impacto emocional que a percepção do conflito tem sobre os participantes diante do conflito. Ele representa a fusão de nossas percepções sobre a importância do problema, as nossas e as motivações dos outros e as reações decorrentes. (4) *Conflito manifesto* – diz respeito ao ‘tempo da ação’ do conflito. Consiste nos comportamentos conflitivos – resolução do problema, agressão aberta, ação dissimulada ou outras possibilidades. Nesse estágio, o comportamento comunicativo é influenciado pelas preferências, papéis desempenhados, relações de poder e habilidades dos participantes no

conflito e, (5) *conseqüências do conflito* – estágio em que ocorrem os resultados das interações complexas estabelecidas nas fases anteriores. É o momento em que avaliamos o conflito como produtivo ou contra-produtivo. De um ponto de vista prático, em geral, o resultado do conflito influencia a qualidade das decisões nas organizações.

O conflito 'inter-organizacional' também abordado por Daniels, Spiker e Papa (1997) e Kreps (1995), refere-se aos conflitos entre organizações rivais por maiores participações no mercado. Para Kreps, o conflito surge como uma luta pelo poder na vida da organização. O poder sendo uma construção social outorgado às pessoas nas relações que se desenvolvem no tecido social faz com que o conflito seja uma estratégia de comunicação que se utiliza para ganhar e desafiar o poder. Portanto, o conflito é importante e pode ser um meio potencialmente útil de comunicação interpessoal na vida organizacional e contribuir com seus membros na resolução de problemas, aprendendo com a situação conflitiva, além de desenvolver um processo de co-orientação entre os interlocutores envolvidos. O autor adverte, no entanto, que para minimizar os resultados destrutivos, os membros da organização devem comprometer-se com os comportamentos éticos do conflito. O comportamento ético para Kreps compreende saber argumentar sobre o problema específico do conflito, ao invés de recorrer às agendas acobertadas; refutar uma posição sem incorrer à violência, ataques ao caráter, calúnias e táticas agressivas; saber construir argumentos razoáveis em contrapartida aos seus oponentes; evitar a mentalidade de ganhar a todo custo, mantendo a mente aberta às idéias dos outros e às estratégias diante de seus oponentes.

Percebemos claramente nas exposições dos autores apontados acima que o uso da linguagem é imprescindível nas fases e contextos do conflito. Kreps manifesta com ênfase, a necessidade de aprimorar o enfoque argumentativo nas construções discursivas, no entanto, falta ainda explorar as intenções comunicativas e os níveis do contexto lingüístico diante das escolhas que permeiam as relações comunicativas nas situações de conflito, enfoque sob o domínio da pragmática lingüística.

4.3.2 Ciclo de negociação e administração do mal-entendido

O 'ciclo de negociação' teorizado por Bazzanella e Damiano (1999, p. 823-828) aponta a detecção do mal-entendido pelo falante no turno de origem ou pelo

interlocutor em seu turno. De fato, o enunciador no turno de origem do mal-entendido não é necessariamente o falante que dispara o reparo. As autoras esclarecem que quando falam em processo de reparo e ao se referirem ao ‘falante’ significa o participante que enuncia o turno de reparo e o ‘interlocutor’ corresponde ao participante sobre o qual o turno de reparo é endereçado.

Depois que um mal-entendido é reconhecido (conforme o passo 2, na fig. 1) para Bazzanella e Damiano (idem), o participante que o realiza, pode escolher entre duas possibilidades: apontar para um reparo que o leva a um entendimento ou torná-lo incompreensível (passo 2, fig.1). Diante disso, há possibilidade de ocorrer cooperação com o interlocutor que removeria o obstáculo ou, então, a cooperação pode ser negligenciada, o que conduzirá a uma quebra ou acidente na comunicação. Se o participante tenta fazer o reparo, possivelmente com o propósito de uma solução, o interlocutor pode confirmar, aceitar a tentativa de reparo ou não. Aqui estamos nos conduzindo para as reações dos interlocutores (passo 3, fig.1), que consiste na aceitação se confirmar o reparo ou a recusa se não a confirmar. A aceitação mostra que o interlocutor pode aceitá-la incondicionalmente ou ele(a) se propõe a realizar certas modificações, produzindo, assim, novo reparo ou induzindo o parceiro a fazer nova tentativa (passo 3a. fig.1). Se a aceitação é apenas parcial e não há recusa explícita, o falante do reparo prévio ou seu interlocutor pode fazer novo reparo, ativando outro ciclo de negociação. Do contrário, se o interlocutor aceita o turno de reparo, temos um novo começo. De outro modo, (passo 3b, fig. 1) o interlocutor pode discordar do turno de reparo, produzindo uma recusa total ou aberta à negociação. Caso o interlocutor recuse totalmente o turno de reparo pode haver um acidente conversacional ou uma mudança no tópico conversacional. Também as duas possibilidades podem ocorrer, nesse caso, se os interlocutores decidirem negligenciar o reparo e mudar o tópico conversacional, eles prosseguem a conversação. Caso a recusa seja aberta à negociação, ocorre, mais tarde, novas tentativas de reparo. Destacamos que o ciclo de negociação e administração do mal-entendido lingüístico expostos aqui é adaptável aos enunciados escritos veiculados na mídia impressa, especificamente com a presença de vários interlocutores, em situação de crise na organização, conforme colocamos o *corpus* de mídia impressa caso TAM 2007 com possibilidade de análise nessa tese.

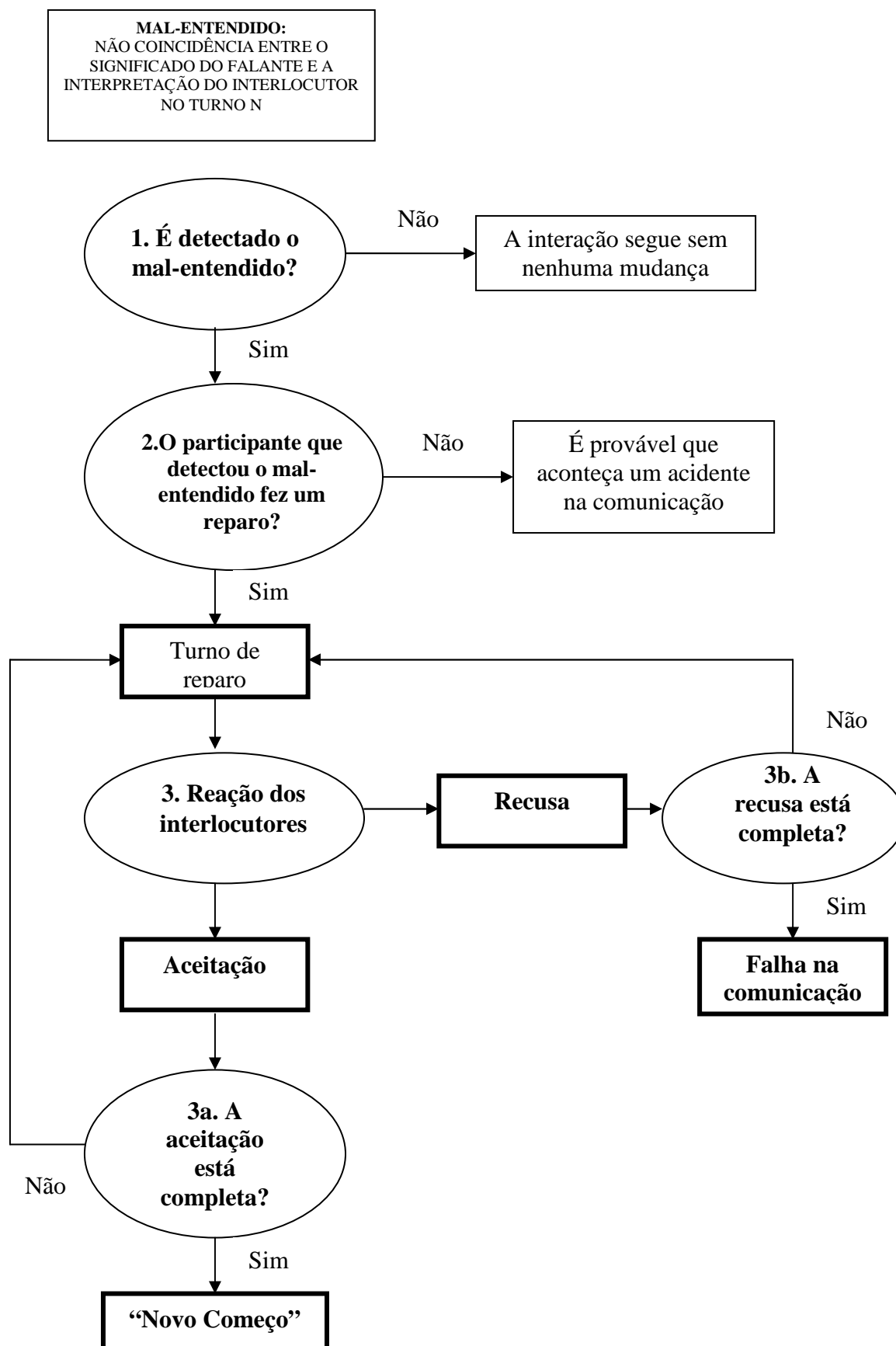


Figura 3 - Adaptação do ciclo de Negociação do mal-entendido de Bazzanella e Damiano (1999, p.827), (Trad. nossa)

4.3.2.1 *A interface entre a polidez lingüística e o exercício do poder*

O poder e a polidez são dois fenômenos importantes a considerar quando abordamos as interações comunicativas. Ambos operam conjuntamente na geração dos mal-entendidos e podem conduzir a um conflito e/ou situação de crise. Mas, ao mesmo tempo, os conflitos podem ser suavizados por meio das estratégias específicas da polidez.

Inicialmente, falaremos sobre o poder. Miriam Locher (2004, p.2) afirma que o poder é um fenômeno social que está presente em nossas vidas diariamente. A autora demonstra alguns exemplos em que o poder é exercido. Esses exemplos incluem contextos onde o poder aparece de forma mais institucionalizada, em que os interlocutores têm uma prerrogativa sobre o outro e o relacionamento é caracterizado por uma pronunciada assimetria. Outros exemplos apresentados pela autora dão conta de uma situação em que essa prerrogativa é menos clara e os interlocutores precisam defender seus direitos e obrigações. Finalmente, Locher nos apresenta situações em que o gênero e os laços familiares representam papéis importantes na afirmação do poder.

Locher argumenta que os interlocutores podem exercer poder para atingir seus objetivos ou para oferecer resistência aos objetivos dos outros. Isso acontece, por exemplo, nas situações em que há pouca, obscura ou pronunciada assimetria de status. Estes instantes do exercício do poder podem ser premeditados e conscientes ou espontâneos e inconscientes, ou a mistura de ambos. A premissa geral que está subjacente no estudo realizado pela autora é a de que o exercício do poder ocorre em qualquer tipo de circunstância em que duas ou mais pessoas interajam.

Um aspecto que fica bastante evidente quando tentamos definir o poder, é a sua natureza relacional. O exercício do poder, segundo Locher (2004, p.3), ocorre nos relacionamentos e ao nosso redor e envolve a negociação de posições simétricas e assimétricas entre os interlocutores. Isso significa que o poder também reflete o grau de solidariedade entre os interlocutores. Uma pessoa pode, por exemplo, exercer poder apenas para provar que está em uma posição privilegiada em relação à outra, enfatizando a diferença. Ou outra pode mostrar moderação na maneira como exerce o poder, levando em conta a face do ouvinte, o que indica algum grau de solidariedade.

Locher salienta o fato de que o exercício do poder ocorre entre dois ou mais indivíduos e assim é preciso examinar como as pessoas interagem e negociam em seus relacionamentos. Para tanto, ela adota o paradigma criado por Erving Goffmann (1967) e outros que entendem a realidade humana como uma realidade construída.

Retomamos e reforçamos o argumento de que a linguagem mantém uma estreita ligação com a realidade social e, por conseguinte, com o poder. Ou seja, a linguagem é um dos meios mais óbvios por intermédio do qual o poder é exercido. Conforme já mencionamos e vale retomar aqui, de acordo com Ng & Bradac (1993), a) a linguagem revela o poder; b) a linguagem cria o poder; c) a linguagem reflete o poder, e d) a linguagem obscurece ou despolitiza o poder.

Como podemos constatar nos aspectos relacionados pelos autores que relacionam os estudos do poder e a linguagem em uso, o poder é um fator social que está presente em qualquer ocasião em que as pessoas interajam. O poder em sua forma mais contundente é a força física. Por outro lado, o poder que é expresso lingüisticamente pode ficar encoberto. No entanto, afirma a autora, na maioria das vezes os interlocutores desejam suavizar a ação do poder por razões que envolvem a proteção da face. Pode-se manifestar consideração pela face do outro ou proteger a sua própria por meio do comportamento polido. Para Locher (2004, p.59), a polidez é um fenômeno que tem merecido a atenção dos pesquisadores na área da lingüística por muito tempo. A autora atribui essa popularidade a diversos fatores. Em primeiro lugar, a polidez é difícil de definir, exatamente como acontece com o poder. Os pesquisadores não concordam sobre o que pode ser chamado de comportamento polido ou apenas normal ou apropriado. O segundo desafio para uma teoria que pretenda tratar da polidez é reunir adequadamente o contexto da situação com todos os seus aspectos e a variabilidade. E finalmente, uma teoria da polidez que pretenda fornecer a compreensão desse fenômeno, que possa ser aplicada em todas as situações, precisa ser capaz de dar conta tanto do comportamento mais ritualizado quanto do espontâneo.

Conforme a nossa proposta de análise da polidez lingüística em situação de crise, mediante a possibilidade de ocorrência do mal-entendido, sustentado pelo paradigma da complexidade, de maneira complementar e ao mesmo tempo interdependente, à teoria da polidez lingüística de Brown & Levinson (1987). Lembramos que nessa obra, Brown & Levinson propõem um modelo de interação

baseado na noção de face, derivada da proposta de Goffman (1967) desenvolvida em seu trabalho sobre os elementos rituais da interação social. Para Goffman todo o indivíduo vive em um mundo de encontros sociais que promove contatos com outros participantes, contatos esses que exigem do indivíduo o acionamento de um alinhamento ou padrão verbal e não-verbal para expressar sua visão da situação, sua avaliação sobre os participantes e sua avaliação sobre si mesmo. Esse alinhamento permite que as pessoas passem uma impressão aos outros. Em nossa tese, cabe retomarmos as noções teóricas da polidez lingüística em Brown e Levinson, associadas com as linhas conceituais que tratam do mal-entendido lingüístico, em situações de crise. O processo comunicativo nas organizações em situações de crise, necessariamente, não deixa de estar situado em sua plataforma cultural tensionando suas forças de poder nas tomadas de decisões com os interlocutores mediante o uso de enunciados discursivos nas manifestações verbais orais e escritas.

Nessa abordagem de estudo inserem-se os estudos da face, ou seja, a auto-imagem pública, fundamental para a aplicabilidade da teoria da polidez lingüística na comunicação organizacional. Definindo o termo 'face' como "o valor social positivo que uma pessoa reclama para si através daquilo que os outros presumem ser o alinhamento por ela adotado durante um contato específico (...) uma imagem do *self* delineada em termos de atributos sociais aprovados" (GOFFMAN, 1967, p.77), Goffman afirma ainda que as regras do grupo e a definição de situação determinam quais os sentimentos ligados à face e como esses sentimentos devem ser distribuídos entre as faces envolvidas.

Nessa linha, preocupados com a qualidade das relações sociais e adotando a noção de face de Goffman (1967), Brown & Levinson (1987) elaboraram a teoria da polidez que aborda o uso de estratégias discursivas que regem a manutenção das interações sociais (cordiais), mesmo quando o falante deve enfrentar um conflito (agressão = FTA "Atos de Ameaça à Face") entre seu objetivo e de seu interlocutor, sem romper as boas relações. Nesse sentido, a polidez é entendida como um conjunto de estratégias discursivas destinadas a evitar ou amenizar o conflito (face positiva e face negativa). Esta teoria possibilitou uma descrição eficiente sobre a manutenção de uma interação harmônica, com a preservação da relação interpessoal.

Conforme mencionamos em seção anterior, devemos retomar nesse momento as noções conceituais de face, ou seja, imagem pública em conexão com os estudos sobre o poder e o mal-entendido lingüísticos, tendo como ponto de partida desta teoria que o ser humano não vive só e que ele precisa se comunicar. Duas grandes vontades movem o ser humano. A primeira diz respeito ao desejo de todo indivíduo em ser livre, de agir sem impedimentos, o que corresponderia à face negativa. A segunda, se refere à necessidade que temos de ser aceitos, aprovados, admirados e pertencer a um grupo, o que corresponde à face positiva. A polidez negativa enfatiza a distância e diminui o peso da solidariedade e a positiva possibilita a aproximação e a solidariedade. Para os autores, quase todas as ações, incluindo as elocuções, são potencialmente uma ameaça à face do outro. Segundo eles, há três fatores sociológicos que influenciam na determinação do nível de polidez entre o falante e o ouvinte: (a) o poder relativo do ouvinte sobre o falante, (b) a distância social entre o o falante e o ouvinte e (c) o tipo de pressão ou ônus envolvido no ato que ameaça a face (*face-threatening act*).

Assim sendo, um FTA ameaça a própria imagem que o falante ou o ouvinte acredita existir. Para que o falante ou o ouvinte não percam a face, o falante pode usar certas estratégias. Primeiramente, o falante tem a escolha de produzir ou não um FTA. Em segundo lugar, se ele escolher produzi-lo o ato pode ser indireto (*off record*) ou direto (*bald on record*). Um exemplo de FTA *off record* é o enunciado “Está muito quente aqui!” com a força ilocucionária para que o ouvinte faça alguma coisa, como, por exemplo, abrir a janela. A produção *off record* evita que seja imposta qualquer tarefa para o ouvinte. Em terceiro lugar, Um FTA *bald on record* pode ser produzido com uma ação atenuante. Um FTA, sem ação atenuante, poderia ser um pedido feito de forma imperativa, uma ordem (por exemplo, “Arrume seu escritório já!”). Um FTA com ação atenuante tenta neutralizar o potencial de destruição de face que carrega este ato, de maneira que tais modificações ou adições indiquem claramente que não há intenção ou desejo algum em ameaçar a face do ouvinte e que o falante reconhece os desejos de preservação de face do ouvinte e que ele próprio (falante) quer que estes sejam atendidos. Tal ação mediadora pode enfatizar a face positiva ou negativa. Em outras palavras, essa ação pode ter a função de conseguir a aprovação do ouvinte (face positiva) ou salvaguardar a liberdade de ação do ouvinte (face negativa).

As estratégias da polidez lingüística focalizam um ou outro aspecto da imagem social do outro. Além disso, essas estratégias são convencionalmente reguladas. A incidência de uma ou outra estratégia e o peso relativo delas pode variar, dependendo do tipo do contexto, cultura e estrutura social.

Wierzbicka (1991) observa que, a variação cultural que afeta a comunicação inclui fatores como a percepção, os valores e motivos das ações, os esquemas cognitivos, que guiam os comportamentos comunicacionais, o processamento da informação e os padrões de ação e podem gerar conflitos interculturais quando não são compartilhados pelos interlocutores. Os esquemas cognitivos e as imagens divergentes que os interlocutores teriam sobre os assuntos em pauta e do 'eu' em relação ao 'outro' freqüentemente quebram o processo comunicativo, reafirmando polarização e divergência entre si.

Devemos destacar que, em diversas situações no processo da comunicação organizacional o mal-entendido lingüístico é parte inerente aos fatores que constituem o cerne dos conflitos e das crises, manifestados nos enunciados discursivos dos interlocutores, especialmente nos relacionamentos públicos estratégicos e organizações. Portanto, cabe-nos aqui, explicitar juntamente com as linhas teóricas sobre crise e mal-entendido lingüístico, as concepções que tratam do conflito, seja em sua diferenciação à crise, seja igualmente em sua composição nas diferentes fases da crise no processo da comunicação organizacional.

4.4 CRISE E COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: TERRENO PROPÍCIO A QUAIS ESTRATÉGIAS DA POLIDEZ E POSSIBILIDADE DO MAL-ENTENDIDO LINGÜÍSTICO?

No senso comum, geralmente, comentamos que estamos vivendo momentos de crises. Em nossa análise sobre a utilização das estratégias da polidez lingüística no contexto da comunicação organizacional, em específico, nas manifestações dos falantes que representam diversas organizações, expostas nos jornais Folha de S. Paulo e Estado de S. Paulo diante da catástrofe com o acidente do Airbus – TAM, em julho de 2007, o emprego constante do termo “crise”, faz com que a crise, em nossa investigação, tenha embasamento científico. Justificamos a imersão em noções conceituais sobre crise no âmbito organizacional porque há

diferenciais com o fenômeno do conflito, o qual, em algumas correntes de estudos é inerente e/ou faz parte da interação comunicacional, conforme vimos nas perspectivas e abordagens na literatura que trata da comunicação organizacional.

O processo de comunicação, que nem sempre é fácil e tranquilo, é testado fortemente nos contextos de crise quando um alto nível de incerteza e surpresa ocorre, simultaneamente, principalmente, devido às falhas que surgem na organização e processamento da informação, ponto básico na geração da interação comunicativa. O que é uma crise? Na literatura sobre comunicação em crises, há vários autores que conceituam, caracterizam e tipificam o fenômeno crise. Segundo Villafañe (2000, p. 294) “uma crise é um acontecimento aleatório, não desejado, porém bastante freqüente, além do que em princípio poderíamos esperar, sobretudo se a crise não se circunscreve à categoria exclusiva de catástrofe” (tradução nossa). Em conseqüência, a crise para o autor traz efeitos que podem oscilar dentro de uma ampla margem que vai desde o descrédito absoluto da organização até a superação da crise, sendo que por meio da superação da crise, pode-se obter vantagens competitivas com resoluções positivas. Para Corrado (1994, p. 187) “uma crise pode ser um acidente ou uma emergência que apresente uma ameaça à sobrevivência da organização”. O autor entende o “acidente” como um acontecimento desastroso e dramático, nesse caso pode ser um vazamento tóxico, explosão ou queda de um avião. A ‘emergência’ é caracterizada como menos dramática, mas também pode ter conseqüências traumáticas, tais como fuga de funcionários com valores monetários, ação trabalhista, alteração radical no mercado, dentre outras.

Nem sempre é possível evitar desastres naturais, mas pode haver crises causadas por falha e/ou erro humano, negligência, até em alguns casos, com intenção criminosa, sendo que qualquer tipo de crise afeta a organização em diversos níveis, tais como social, econômico, administrativo, cultural e psicológico. Argenti (2006, p. 258-259) conceitua crise como “catástrofe séria que pode ocorrer naturalmente ou como resultado de erro humano, intervenção ou até mesmo intenção criminosa”. Conforme Argenti (2006, p. 259-260) a crise pode incluir devastação tangível, tais como destruição de vidas ou ativos ou devastação intangível como a perda da credibilidade da organização ou outros danos de reputação. Para o autor, a principal característica da crise é o elemento surpresa, aqui ingressa a queda e explosão do Airbus da TAM A-320 que iremos analisar; as informações insuficientes, ou seja, a organização não dispõem de todos os dados

informativos imediatamente, no momento da tragédia, mas logo precisa dar explicações, principalmente através dos veículos de comunicação jornalísticos e, a outra característica é a necessidade de investigação detalhada sobre a crise, o que implica em (des)preparo dos porta-vozes (falantes) organizacionais diante da busca de informações pelos jornalistas das mídias. Esse contexto em situação de crise nas organizações pode ser o desencadeador de comunicações contraditórias e contribuir na geração dos mal-entendidos lingüísticos.

Na literatura sobre relações públicas, o assunto da crise é tratado com relevância pelos especialistas, os quais, em geral, defendem uma ação estratégica pró-ativa e não ações de ‘apagadores de incêndios’. Conforme Kunsch (2003, p. 115) “uma das questões fundamentais a considerar é a necessidade de um trabalho preventivo em relação à crise. Isto é, o planejamento para as crises tem de fazer parte da gestão organizacional estratégica”. A autora defende que em relação às crises é preciso pensar estrategicamente, a partir de dados de pesquisa, como as organizações devem se relacionar com os públicos e com a mídia. Reforçamos esse posicionamento de que a pesquisa prévia possibilita uma visão mais acurada das áreas com vulnerabilidades e preparar, além das fontes de informações necessárias, a realização de um censo de crises, com dossiê analítico e possíveis ações, baseadas nas orientações e diretrizes de um ‘comitê de crises’, com atuação permanente. Uma das atividades de maior importância ao comitê de crises é exercitar, de modo simulado, a linguagem em uso (oral e escrita) que faz parte dos cenários e intermediação com os públicos estratégicos à organização durante as fases de instalação e duração da crise, como também a fase que segue após a crise.

Acentuamos que a crise “é um evento ou uma série de eventos extraordinários que adversamente afeta a integridade do produto; a reputação ou estabilidade financeira da organização; ou a saúde e bem estar dos empregados, da comunidade ou dos públicos em geral”, conforme afirmam Wilcox *et al.* (2003, p. 180) (tradução nossa). Os autores advertem que nem sempre as crises são inesperadas, mas consideram premente a realização do planejamento de crises, no qual é imprescindível dizer como se comunicar e como a organização irá se posicionar e responder às crises.

Quando pensamos em classificar os tipos de crises, colocamo-nos diante da importância de entendermos e identificarmos a natureza em que a crise pode ocorrer

tanto na vida organizacional como na vida cotidiana, nos relacionamentos interpessoais. Villafañe (2000, p. 298-302) descreve a morfologia de crise, a partir de tríplice perspectiva: ‘fenomenológica’ – que explica como se vive e se percebe a crise; ‘taxonômica’ – que se refere aos critérios de classificação das crises e ‘seqüencial’ - que leva em conta o conflito no desenvolvimento temporal. Esse autor propõe um conjunto das características comuns em qualquer crise: (a) perda da confiança no interior da organização e em seu entorno; (b) investigações exaustivas, por parte dos meios de comunicação, visto que o ‘conflito’ é um fator de seleção noticiosa; (c) incerteza dos clientes da organização, podendo ter perdas ou alterações comerciais; (d) popularidade imediata das vítimas, inclusive daquelas que ainda são duvidosas e (e) intervenção dos poderes públicos através de inspeções ou investigações, por exemplo.

Do ponto de vista do grupo corporativo, em relação à comunicação Villafañe destaca que a organização se converte em objeto de foco midiático e, com isso, todas as suas atuações sofrem um efeito de ampliação diante da opinião pública. É o caso dos grupos e líderes de opinião que exercem pressão, aumentando mais o clima de tensão. Também a organização aparece como oposta à sociedade, diante dos possíveis efeitos causados pela crise. O papel dos dirigentes da organização é colocado em questionamento e sua capacidade de liderança, tanto interna, quanto externamente, pode sofrer depreciação. No tocante à tipologia de crises, Villafañe caracteriza: - as *catástrofes* (caráter aleatório); - as *frustrações funcionais graves* (defeitos que podem ocasionar riscos às pessoas); - a *crise de honorabilidade* (casos de suborno e corrupção administrativa); - *ameaças econômica e financeira* (de mercado, inspeção fiscal, etc) e – *crises internas* (conflitos de trabalho, mudanças bruscas, baixa competitividade, etc). Pelo critério ‘seqüencial’, a crise pode desenvolver-se na fase *aguda* – caracterizada pela pressão dos meios de comunicação e a espetacularização da informação; a fase *crônica* – a organização enfrenta conseqüências jurídicas e administrativas e a fase de *recuperação* – que pode levar muito tempo no restabelecimento do equilíbrio geral. Em relação ao critério *funcional* as ações que devem ser executadas para gerenciar a crise envolvem as etapas de ‘identificação’, o ‘enfrentamento da crise’, sua ‘resolução’ e o ‘pós-crise’.

De acordo com Lerbinger (1997), a tipologia das crises agrupa três grandes categorias: - *crises do mundo físico* – envolvendo as crises naturais e as crises

tecnológicas; - as *crises do clima humano* – que comportam as crises de confrontação e de malevolência, e por último, as *crises de fracasso gerencial* – que aglutinam as crises de decepção e de conduta gerencial.

Enfatizamos a relevância ética e estratégica na vida organizacional para o planejamento de ações preventivas e antecipatórias que possam fornecer um arcabouço básico, intermediário e avançado no enfrentamento e condução das situações de crises. Nessa angulação, encaixa-se bem a preparação de treinamentos, também denominados de *mídia training* aos profissionais para que se habilitem e se qualifiquem nas suas atitudes e nos usos da linguagem, inclusive com estratégias da polidez lingüística, conforme identificamos nessa investigação, a partir de Brown e Levinson (1987). O planejamento voltado para situações de crises deve conter um “comitê de crises”, denominação encontrada na literatura desse tema e, assim como também é encontrada nas narrativas jornalísticas, das quais extraímos enunciados para análise das estratégias da polidez lingüística, caso TAM 2007.

Segundo Villafañe (2000, p. 305-307) para a existência do comitê de crise é imprescindível contemplar alguns requisitos, tais como profissionais chaves da organização com capacidade de liderança e com perfil de alto nível de imagem pública. Além disso, o comitê de crises deve ser integrado pela direção de comunicação, de recursos humanos, especialistas na área onde ocorreu a crise e área jurídica. Necessitam estar reunidos continuamente, para avaliar a situação e propor as medidas necessárias de ação e ter à disposição os meios diretos de comunicação para a veiculação dos comunicados que exigem agilidade, veracidade e atualização. A partir desses requisitos, segundo o autor ocorre a designação do(s) porta-voz(es) com legitimidade para exposição dos discursos públicos, das responsabilidades aos membros do comitê de crises e seus grupos de assessoramento aptos para avaliar as necessidades de comunicação, os meios de comunicação, a elaboração dos documentos formais e os conteúdos discursivos que apresentem informações e adotem posições organizacionais. A recomendação principal exposta aqui pelo autor quanto aos discursos é adoção de posições claras que explicam as implicações, responsabilidades e o pensamento organizacional, mas sem ambigüidades. Ponto polêmico, teoricamente, pois as implicaturas, do ponto de vista da pragmática lingüística no uso das estratégias da polidez lingüística indicam, dependendo das escolhas lingüísticas dos interlocutores, a interferência dos mundos mentais, físicos e sociais de tais interlocutores, sendo que não há

garantia de que seja eliminada a ambigüidade no uso da linguagem. A questão seria então qual o nível de explicitude necessária aos enunciados em situações de crise nas comunicações organizacionais? Desafio para futuras investigações lingüísticas nos contextos organizacionais.

No que diz respeito à administração de situações de crises nas organizações, conforme desenvolvemos com base nos autores mencionados nessa seção, os quais nos auxiliam na análise lingüística sobre o fenômeno da polidez pelos porta-vozes de diversas organizações, em relação ao desastre do Airbus da TAM, em 2007 destacamos a afirmação pertinente com nossa investigação em Seeger, Sellnow e Ulmer (2006, p.156) de que a o gerenciamento da crise está interessado na “(...) identificação e comunicação que influencia o conjunto de percepções e atitudes públicas relevantes às organizações. Essas questões de políticas públicas representam declarações sobre fatos, valores ou programa de ação”. (trad. nossa). Portanto, nesse prisma devemos fortemente evidenciar em nossa tese a importância de desenvolver mais pesquisas sobre o uso da polidez lingüística, com base em Brown e Levinson (1987), Locher (2004) dentre outros estudiosos desse fenômeno, tendo em vista que a imagem, o jogo do poder e os níveis hierárquicos sociais que os porta-vozes organizacionais em suas falas/pronunciamentos representam ameaças/oportunidades à imagem e à reputação da organização como um todo, frente aos públicos estratégicos e à sociedade. As ameaças à imagem e reputação das organizações estão inseridas nas representações que as escolhas lingüísticas carregam em si e são transportadas nas interpretações e nas ações dos conjuntos de *stakeholders*, ou seja, qual a interpretação dos públicos estratégicos frente às situações de crise, principalmente nas possibilidades de contradições entre o discurso e ação e a geração de mal-entendidos que se formam no espaço e na opinião pública, através da mídia.

Do ponto de vista dos modelos que caracterizam a comunicação em situações de crises, Cuna Jr. (2006 p. 136-141, trad. nossa) salienta que o modelo tradicional engloba axiomas e procedimentos no gerenciamento das comunicações, os quais de maneira resumida são: ser pró-ativo e ter um plano de crises para atender as expectativas; usar um modelo de falante único ou uma equipe de crises para fornecer mensagens organizacionais; identificar as prioridades dos *stakeholders* (públicos estratégicos) e realizar manifestações imediatas para reduzir

rumores e especulações sobre a situação da crise; ser acessível aos *stakeholders* e à mídia e oferecer assistência aos afetados pela crise e na seqüência avaliações corretivas.

Cuna Jr. (2006, p 138) destaca que cada crise é diferente e as diferenças culturais solicitam ajustamentos para adequação desses procedimentos expostos acima, indo além do modelo tradicional de comunicação, valorizando mais a sensibilidade das pessoas, tanto no âmbito interno como externo, o que requer, portanto: abundância de sensibilidade e inteligência emocional; habilidades na construção de aliança e administração dos relacionamentos; sensibilidade para a cultura, sub-culturas e suas nuances; maneiras não tradicionais que empregam o pensamento ágil, tais como em diálogos e outras atividades comunitárias, especialmente quando os recursos são limitados na relação face-a-face. Além disso, Cuna Jr. evidencia que as informações para a mídia não podem ser manipuladas ou controladas, uma vez que os representantes da mídia têm suas próprias mentes e razões para observar uma declaração, evento ou posição. O autor aponta que as organizações devem conhecer a segmentação, interesses e necessidades dos *stakeholders* em relação à organização e como isso interfere numa situação de crise no processo de comunicação, com importância refletida na opinião pública e nos aspectos econômicos e políticos, podendo contribuir fortemente no processo de resolução da crise.

No Brasil, a Revista *Organicom – Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas*, n.6 (2007) editou um dossiê de produções com pesquisadores nacionais e internacionais sob o tema “Comunicação de risco e crise: prevenção e gerenciamento”. Nessa edição destacamos alguns artigos que possam trazer contribuições conceituais em nossa pesquisa. Uma delas está no artigo de Shinyashiki *et.al* (2007) que além, dos conceitos de crise e tipologia defendem um “sistema integrado de gestão de crises” como oportunidade de aprendizado organizacional. De modo resumido, os autores após consultas à literatura sobre o conceito de crise agruparam aspectos comuns tais como: (a) a crise é um evento que provoca riscos para organização; (b) é um evento que produz alguma gravidade, que pode ameaçar a sobrevivência da organização; (c) a crise quase sempre surpreende os membros da organização e (d) a crise demanda resposta rápida, devido a sua possibilidade de ampliar perdas. Os autores mencionam que esse tema ainda carece de estudos mais aprofundados porque a academia percebeu tal

necessidade recentemente, as ações imediatas durante os períodos de crise impedem análises aprofundadas da situação e, além disso, as empresas não querem abrir “suas feridas” para que sejam estudadas por pesquisadores externos. Nesse sentido, evidenciamos a justificativa também sobre a realização desse trabalho científico com bases teóricas e análise de documentos da mídia impressa, disponíveis em sites e adquiridos aleatoriamente, sem necessidade de autorização de organizações, uma vez que os documentos consultados são de domínio e acesso público. Nossa decisão recaiu sobre análise documental por falta de acesso direto ao ambiente de trabalho para realizar consultas *in loco* e entrevistas com segmentos dos públicos envolvidos na situação de crise das referidas organizações.

Para Shinyashiki *et.al* (2007) a gestão de crise constitui-se num conjunto de ações realizada pelos gestores com o objetivo de evitar, prevenir e solucionar as situações de risco e de degeneração enfrentadas pelas organizações, de modo a recuperar suas condições normais de funcionamento, rentabilidade e competitividade. Acrescentam que as práticas na gestão de crises deveriam contribuir com os processos de aprendizagem organizacional, com capacitação dos profissionais que formam a equipe, preferencialmente multidisciplinar, visando alcançar mudanças futuras, a partir do aprendizado no processo de crise.

Para tanto, os autores propõem o seguinte conjunto de categorias de ações a serem consideradas pela equipe multidisciplinar no sistema integrado de gestão de crise: (a) prevenção de crise – planejar e formular ações; (b) planejamento de procedimentos de contingências – em diversos cenários, criar alternativas viáveis para amenizar as conseqüências da crise; (c) atenção direcionada aos *stakeholders* – dar relevância ao fato de que a crise é humana e considerar a segmentação dos públicos estratégicos com atenção a todos; (d) comprometimento da direção - o envolvimento integral da cúpula administrativa na situação de crise; (e) comunicação – estratégias de comunicação com informações confiáveis com todos os públicos; (f) estímulos à liderança – os líderes trabalham o apoio emocional às pessoas humanas envolvidas na crise, estando atentos ao clima organizacional; (g) manutenção dos valores organizacionais - ações honestas, transparentes e respeito durante todo o processo da situação de crise; (h) criatividade – incentivar o surgimento de novas idéias, rápidas e acuradas na identificação dos problemas e nas alternativas viáveis para superação. Revisão dos modelos cognitivos organizacionais; (i) rapidez nas ações – as ações na primeira hora da ocorrência da crise são cruciais, assim como

verificar que cada crise tem um ritmo de progresso, mas todas exigem respostas oportunas em cada etapa; (j) cuidados pós-crises cuidar das conseqüências das crises, avaliando suas causas e as medidas tomadas enquanto processo de aprendizado na prevenção de futuras crises. Os autores mencionam que a proposição dessas categorias tem como propósito de orientar futuras pesquisas de maneira qualitativa, sendo que tais categorias podem ser agrupadas de múltiplas formas e com diversas intersecções.

A preparação necessária antecipada desde a cúpula administrativa, os profissionais que compõem o comitê de crise, os públicos estratégicos e as pessoas impactadas assim como a sociedade em geral são os argumentos que tratam o artigo de Oliveira (2007, p. 161-173). O autor destaca que a crise é inevitável, sendo que algumas vezes a crise “emite sinais de alerta”, mas passam despercebidos. A boa reputação da organização é o cerne das preocupações e, ao mesmo tempo, é a maior defesa em situações de crise. No entanto, mesmo que seja paradoxal, considerando que a organização tenha a melhor reputação, poderá ser o alvo de crise. O autor destaca que um planejamento antecipado de prevenção e gerenciamento de crises fortalece a cultura da integração, somando esforços para o tratamento que preserva e protege a reputação organizacional frente aos públicos envolvidos. São apresentados pelo autor a tipologia das crises, a ênfase no gerenciamento e alguns comentários breves de organizações em situações de crises.

Importante destacar que há diferenciações que caracterizam os conceitos, tipologias e conteúdos discursivos entre situações de crise e situações de riscos nas organizações. Sob o paradigma da complexidade, em Morin, no entanto, nossa visão, em alguns eventos, pode nos levar para análises complementares e interdependentes desses temas. No dossiê da Revista *Organicom*, Alves (2007) fundamenta que a comunicação de risco é um elemento importante na gestão de crises, discutindo e identificando tendências nos Estados Unidos e na Europa com relação ao Brasil. A relevância do trabalho desse autor está no fato de mostrar as implicações que a organização possui, num mundo altamente competitivo, às exposições *online* e na mídia como um todo, sob os holofotes da opinião pública em escala mundial. Segundo Alves (2007, p. 94-95) nos Estados Unidos a expressão *crisis administration* tem um caráter mais estratégico para o planejamento da prevenção da crise, principalmente, segundo Alves, essa temática nos Estados

Unidos e na Europa começa a se vincular à (...) “abordagem sistêmica da crise, ou seja, olhar para a crise como um sistema. O sistema é um conjunto de elementos de um todo, coordenados entre si, que funciona como estrutura organizada e entre os quais se pode encontra ou definir alguma relação”. Para Alves, um sistema pode ser tão simples ou complexo como desejado, possuidor de elementos e sub-elementos atuantes na gestão de crises que são: resposta às situações de emergências; o gerenciamento e a comunicação durante a crise, a comunicação de risco, o plano e manual de crise e o estudo de vulnerabilidades.

De acordo a Alves (2007, p. 98-99) a comunicação de risco faz com que as organizações ajudem a opinião pública, conduzindo pessoas a entenderem a natureza e o grau de perigo de um evento e as probabilidades e conseqüências desse risco em suas vidas. O desafio da comunicação é evitar pânico, revolta ou indignação, por exemplo, com o uso simultâneo das mídias no combate à dengue, ao uso do cinto de segurança nos veículos, aos exames preventivos de saúde, a evacuação de áreas contaminadas com risco à saúde da população, dentre outros. Nesse sentido, o autor destaca que na comunicação de crise, de modo geral, a opinião pública é uma parte mais contemplativa ao utilizar as informações para formar conceitos, opiniões, tomar posições e acompanhar assuntos polêmicos, enquanto que na comunicação de riscos, principalmente na medicina, saúde pública ou ocupacional e indústria farmacêutica leva a opinião pública a tomar decisões de modo ativo. Podemos inferir que a não adesão/participação dos públicos nas comunicações de risco pode desencadear eventos que geram crises, ou seja, é importante que a comunicação com vistas aos riscos faça parte do planejamento de prevenção no gerenciamento de possíveis crises. Nesse conjunto teórico desenvolvido por Alves colocamos em suspenso a afirmação do autor que a opinião pública é mais contemplativa frente aos discursos em situações de crise.

Sjöberg (2007), no dossiê da Revista *Organicom*, explora análise teórica sobre a comunicação de risco em casos empíricos em que há divergências de pontos de vistas sobre o tamanho do risco entre especialistas e o público. Analisa a confiança entre organização e público e as razões encontradas nos modelos de percepção de risco aplicados aos dados da pesquisa. Para Sjöberg a comunicação de risco teve mais estudos desenvolvidos a partir da década de 1980, como trabalho seqüencial de investigações feitas sobre percepção de risco, a partir dos anos de 1970. Ao analista da comunicação de risco, segundo o autor em qualquer conflito

sobre uma questão societal requer uma análise também que ultrapasse o nível individual, levando em conta o contexto político, social e histórico no qual o conflito emergiu. Ao mencionar os “objetos da comunicação”, Sjöberg (2007, p. 77) argumenta que a primeira vista são simples, complexos na reflexão. O conjunto de um armazenamento pode significar muitas coisas e os riscos são “multidimensionais”. Nesse sentido, o autor enfatiza que algumas distinções podem ser compartilhadas (em nosso entendimento seriam os significados e interpretações dos enunciados) pelas diferentes partes (aqui colocamos os interlocutores organização e públicos estratégicos); outras podem estar sujeitas aos mal-entendidos.

4.5 CONFIRMAÇÃO DE HIPÓTESE

Diante do exposto até aqui, fica claro que há mais espaço para pesquisa, enfatizando os recursos lingüísticos com base na teoria da polidez lingüística, que possa analisar o fenômeno da crise e do conflito com foco no contexto organizacional. É importante destacar que, no gerenciamento pró-ativo de crises e conflitos, uma atenção especial recai sobre os profissionais e as atividades de relações públicas e das diversas áreas da comunicação organizacional, como também sobre o papel ético das narrativas e suas implicações devido ao uso específico da linguagem em consonância com as ações organizacionais perante a opinião pública. Nesse sentido, de modo complementar e interdepende em Morin (1998; 2006) demonstramos, nesse capítulo, que os estudos lingüísticos da polidez são aportes teóricos aplicáveis para análises em situações de crise no processo da comunicação organizacional e que será aplicado em nossa investigação no capítulo a seguir.

Podemos afirmar, no âmbito teórico, que nossa hipótese levantada na introdução se confirma nesse capítulo de que a teoria da polidez lingüística, ancorada no paradigma da complexidade e adaptada ao âmbito da comunicação organizacional, é uma teoria detentora de ferramentas conceituais para serem aplicadas em situações de crises no processo comunicacional, em específico nos enunciados dos falantes organizacionais, com veiculação na mídia impressa nacional, em situação de crise. A segunda parte da hipótese que visa confirmar a empregabilidade da teoria da polidez lingüística no aspecto empírico, em nosso caso

mediante análise documental na mídia impressa, com a manifestação dos falantes organizacionais será tratada no capítulo a seguir.

5 CAPÍTULO IV - POLIDEZ LINGÜÍSTICA CASO TAM 2007: VISÃO COMPLEXA

O nosso universo da pesquisa documental teve como ponto de partida o protocolo de enunciados proferidos pelos falantes organizacionais (representantes de organizações públicas e privadas) sobre o acidente com o Airbus A320 da TAM no período de 17 a 23 de julho de 2007, contextualizados em matérias jornalísticas, anúncios institucionais e notas, veiculados nos jornais Folha de S. Paulo, Estado de São Paulo e Zero Hora (*online* e/ou comprados em bancas), conforme descrição abaixo:

1.a – Fonte: O Estado de S. Paulo *online* contém 28 enunciados extraídos de 06 matérias jornalísticas.

1.b – Fonte: Folha de S. Paulo *online* contém 19 enunciados extraídos de 05 matérias jornalísticas.

Total do dia 17.07.2007 de 47 enunciados extraídos de 11 matérias jornalísticas.

2) Dia 18.07.2007:

2.a – Fonte: O Estado de S. Paulo contém 20 enunciados extraídos de 02 matérias jornalísticas.

2.b – Fonte: Folha de S. Paulo *online* contém 27 enunciados oriundos de 04 matérias jornalísticas.

2.c – Fonte: Zero Hora *online* contém 19 enunciados oriundos de 03 matérias do jornal.

Total do dia 18.07.2007 de 66 enunciados extraídos de 09 matérias jornalísticas.

3) Dia 19.07.2007:

3.a – Fonte: Folha de S. Paulo *online* contém 52 enunciados oriundos de 10 matérias jornalísticas.

3.b – Fonte: Zero Hora *online* contém 25 enunciados oriundos de 05 matérias jornalísticas.

3.c – Fonte: O Estado de S. Paulo contém 130 enunciados extraídos de 17 matérias jornalísticas

Total do dia 19.07.2007: 207 enunciados provenientes de 32 matérias jornalísticas e

4) Dia 20.07.2007:

4.a – Fonte: Zero Hora *online* contém 31 enunciados extraídos de 05 matérias jornalísticas

4.b – Fonte: O Estado de S. Paulo contém 85 enunciados provenientes de 13 matérias jornalísticas.

4.c – Fonte: Folha de S. Paulo contém 68 enunciados extraídos de 11 matérias jornalísticas.

Total do dia 20.07.2007: 184 enunciados provenientes de 29 matérias jornalísticas.

5) Dia 21.07.2007:

5.a – Fonte: O Estado de S. Paulo contém 106 enunciados extraídos de 18 matérias jornalísticas. .

5.b – Fonte: Zero Hora *online* contém 22 enunciados extraídos de 04 matérias jornalísticas.

5.c – Fonte: Folha de S. Paulo contém 15 enunciados oriundos de 02 matérias jornalísticas.

Total do dia 21.07.2007: 143 enunciados provenientes de 24 matérias jornalísticas.

6) Dia 22.07.2007:

6.a – Fonte: Folha de S. Paulo contém 86 enunciados extraídos de 09 matérias jornalísticas.

6.b – Fonte: Zero Hora *online* contém 30 enunciados extraídos de 04 matérias jornalísticas.

6.c – Fonte: O Estado de S. Paulo contém 15 enunciados extraídos de 02 matérias jornalísticas.

Total do dia 22.07.2007: 145 enunciados provenientes de 18 matérias jornalísticas.

7) Dia 23.07.2007:

7.a – Fonte: Folha de S. Paulo contém 82 enunciados oriundos de 11 matérias jornalísticas.

7.b – Fonte: O Estado de S. Paulo *online* contém 19 enunciados oriundos de 03 matérias jornalísticas.

7.c - Fonte: Zero Hora *online* contém 08 enunciados oriundos de 01 matéria jornalística.

Total do dia 23.07.2007: 105 enunciados extraídos de 14 matérias jornalísticas.

A partir desse universo, a escolha da amostra¹⁷ para análise documental recaiu nos enunciados dos falantes organizacionais veiculados no dia do acidente com o Airbus A320 da TAM, ou seja dia 17.07.2007. Utilizaremos a teoria da polidez lingüística em Brown e Levinson (1987) para análise dos enunciados veiculados na mídia impressa dos jornais Folha de S. Paulo e Estado de São Paulo, estabelecendo relações com as perspectivas teóricas sobre/da comunicação organizacional.

Esclarecemos que o emprego da expressão “falante organizacional”, de modo genérico aplicado a qualquer tipo de organização, como representantes das organizações frente à mídia impressa, nessa investigação, é uma criação nossa, mas tem como suporte teórico o termo “falante” oriundo dos estudos lingüísticos e o termo “organização” com base nos postulados conceituais encontrados em Kunsch. Enfatizamos que o termo “falantes organizacionais”, contidos nas matérias jornalísticas são indicações da pauta e editoria dos jornais. Nossa base terminológica é adaptada dos estudos lingüísticos em Brown e Levinson (1987), mas ultrapassa a convenção estabelecida entre dois interlocutores, ou seja, o falante e ouvinte, normalmente empregados nas análises do comportamento verbal oral, devido aos critérios jornalísticos que buscam cobrir as “falas” de diversas “fontes”, incluímos em nosso estudo que as fontes jornalísticas são os falantes organizacionais, compreendidos como representantes de tais organizações, os quais não estão face-a-face.

Costuma-se argumentar que as denominações organizações e instituições são sinônimas para identificar agrupamentos sociais seja de natureza pública ou privada, no entanto Kunsch (2003, p. 32-40) faz um levantamento bibliográfico com autores nacionais e internacionais sobre tais designações, demonstrando que no conjunto dos estudos das ciências sociais aplicadas ainda não conseguiram elucidar a discussão acadêmica, de modo a resolver a questão. Kunsch (2003, p. 36), com base em Srouf (1998) identifica que o enfoque central das definições empregadas pelos autores demonstra que a ênfase da denominação “organização” reside na função especializada que exercem para atingir seus objetivos, sua eficácia,

¹⁷ Por recomendação da Banca no Exame de Qualificação da presente tese, reduzimos os enunciados amostrais para afunilar e aprofundar a análise da polidez lingüística nas vozes dos falantes organizacionais com perspectiva da/sobre a comunicação organizacional, referente ao dia do acidente com o Airbus A320 da TAM, ou seja 17.07.2007. Utilizamos como fontes de consultas o que tínhamos disponível como documentos os jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo.

enquanto que o termo “instituição” diz respeito ao conjunto de normas sociais, com fundamento jurídico, em geral com reconhecimento social, que se aplica às organizações dotadas de certa estabilidade estrutural, respeitabilidade social e com um complexo consagrado de normas.

No que diz respeito às tipologias das organizações há várias classificações. Segundo Kunsch (2003, p. 44-47), com base em diferentes autores e, que se coadunam com nossa investigação podemos compreender os tipos de organizações como: (a) de benefícios mútuos, por exemplo, representados pelos partidos políticos, sindicatos trabalhistas, cooperativas, associações fraternais, clubes, etc; (b) de negócios e de interesses comerciais – por exemplo, empresas industriais, bancos, companhias de seguros, lojas de atacado e varejo, empresas privadas e sociedades anônimas; (c) de serviços - representadas, por exemplo, órgãos de assistência social, hospitais, escolas, sociedades de auxílio jurídico, clínicas; e (d) de bem-estar público ou do estado – por exemplo, organizações militares, de polícia e de bombeiros, Guarda Nacional, jurídicas e penais, segurança pública, saneamento básico, correios e telégrafos. Esclarecemos que as classificações não se esgotam nessas tipologias, mas não é foco de nosso estudo. Fica evidente, no entanto, que as organizações possuem tipologias, características, interesses e objetivos diferenciados, conforme sua natureza, compreendendo a “instituição” como conjunto de normas que conferem legitimação jurídica, social e cultural.

No paradigma da complexidade desenvolvido por Morin (1998; 2000; 2006) o princípio da recursividade em associação com o hologramático se aplica também na compreensão dos termos “organização” e “instituição” como indissociáveis e interdependentes, no qual o todo está na parte e a parte representa esse todo, configurando-se como a relação de amalgamento do que é produto e produtor na construção social tanto da organização como da instituição.

Conforme Godoy (1995, p. 21-22) entende-se a pesquisa documental caracterizada em materiais como “documentos primários”, os que são produzidos por pessoas que vivenciaram diretamente o evento em estudo, contidos em relatórios, cartas, entrevistas, jornais das empresas (*house organs*) dentre outros. Os “documentos secundários”, segundo a autora são produzidos por pessoas que não estavam presentes por ocasião do evento em estudo.

Torna-se importante esclarecer que os veículos de comunicação, em nosso estudo são os jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. São Paulo são incluídos

tanto em documentos primários como em documentos secundários. O que vai diferenciar a inserção em tais categorias é o falante do enunciado, ou seja, se o discurso proferido foi do falante da organização XYZ, nesse caso está impresso entre aspas e esteve ou está no local do evento ou se foi a interpretação do que foi dito pelo(s) entrevistador(a), contextualizada na matéria pelos(as) jornalistas. Destacamos também que nem sempre, em situação de crise o(a) jornalista e o “falante organizacional” estão inseridos no local do evento, ou seja, estão situados nas proximidades do evento, por medida de segurança, mas possuem vinculação direta com o evento em análise.

Para Altheide (1996, p. 14, trad. nossa) “um documento pode ser definido como uma representação simbólica recuperada para análise”. O autor destaca três classes de documentos relevantes à pesquisa: (a) “documentos primários” – produzidos por pessoas que vivenciaram diretamente o evento que está sendo estudado – consideramos em nosso estudo os enunciados dos falantes das organizações e jornalistas que cobriram diretamente a tragédia do Airbus-A320 da TAM; (b) “documentos secundários”, derivados dos documentos primários, em nosso estudo os anúncios de pesar e solidariedade das organizações publicadas nos veículos de comunicação mencionados acima e enunciados de autoridades e/ou falantes organizacionais que não estiveram no local do evento, mas foram consultados como procedimento de cobertura jornalística que capta diferenças, semelhanças e controvérsias sobre o mesmo tema (pauta jornalística) e c) “documentos auxiliares”, que são derivados dos anteriores e podem ser elaborados nas fases posteriores ao evento. Em nossa pesquisa não faremos uso dessa categoria.

A análise documental, em seu percurso, segundo Moreira (2005, p. 275) costuma ser solitária na busca e consulta dos documentos, mas também pode representar uma forma de diálogo com o material pesquisado, sendo que a autora enfatiza “ (...) a ação de pesquisar , cada um percebe a seu modo”. O que sempre nos preocupa quando fazemos pesquisa qualitativa, em específico documental é a legitimidade, confiabilidade e validação científica. Os critérios científicos aplicados à pesquisa documental são corroborados na declaração de Moreira (2005, p. 275)

A verificação científica também é apurada no decurso da pesquisa. Ainda que exista um objeto ao qual se aplica um método para explorá-lo na dimensão pretendida, a disposição dos documentos e a legitimidade das

referências são elementos que interferem no processo da coleta de dados e que, de alguma forma, afetam mais tarde a análise crítica do material documental. Cabe ao pesquisador manter-se consciente e atento para que os desvios que muitas vezes se apresentam na aplicação do método. A consciência do risco metodológico contribui para evitar resultados equivocados. Dito de outra forma, colabora para a credibilidade do trabalho científico.

A presente investigação tem em sua justificativa introdutória, nos objetivos, hipóteses e questões problematizadas o desejo em contribuir ao levar os estudos lingüísticos para o âmbito da comunicação organizacional, em específico com a polidez lingüística, aplicados à situação de crise. O suporte de nossa pesquisa com fundamentos teóricos contidos em Brown e Levinson (1987) ao propor as super-estratégias da polidez lingüística nas quatro divisões denominadas estratégia positiva, estratégia negativa, estratégia *off record* e estratégia *bald on record*, as quais estão relacionadas ao tripé das variáveis sociológicas: poder (P), distância social (D) e nível de imposição (I). Empregamos também os fundamentos de Locher (2004) sobre as noções de exercício do poder, polidez, trabalho relacional e mal-entendido. O estudo envolve, em sua globalidade, o entedimento do processo comunicativo na visão dos estudiosos da pragmática e polidez lingüística adequados à comunicação organizacional, sob o paradigma e princípios da complexidade em Morin (2000, 2003, 2005, 2006) que compreende e interpreta o método da pesquisa como um percurso e guia que desenvolvemos ao longo da investigação, de modo interdependente e complementar.

No que diz respeito ao desenvolvimento prático da análise documental, Moreira (2005, p. 175-176) descreve como passos:

- a) a importância da contextualização das fontes de busca dos documentos, ou seja, assinalar as fontes, consideradas como garantia de confiabilidade das suas referências. Nós damos esse passo inicial ao buscar na internet os sites dos respectivos jornais Folha de S. Paulo, Estado de S. Paulo e Zero Hora, em paralelo com a compra, quando possível diária, dos jornais em bancas distribuidoras. Destacamos, novamente, determinados dias alguns periódicos não chegaram às bancas de Curitiba, outros dias chegaram poucos e esgotaram a venda rapidamente. O Jornal Zero Hora praticamente não é mais distribuído nas bancas localizadas no centro de Curitiba e, nos bairros. Segundo os jornaleiros não há recebimento e distribuição devido à falta de leitores;

- b) o segundo passo consiste na organização, leitura, resumo, fichamento e protocolo que identifique o que contém cada documento orientador para nossa análise. recomendação inicial é a inclusão, ou seja, tudo é matéria de análise. Há a intervenção do pesquisador por ocasião da leitura minuciosa e organização da seqüencialidade dos dados. Consiste de etapa crítica e longa para servir de base ao manuseio dos conteúdos;
- c) o terceiro passo consiste no tratamento dos dados, que segundo a autora, emprega técnicas usuais da análise de conteúdo para decifrar, em cada texto, o núcleo emergente para atender ao propósito da pesquisa. Trata do processo de decodificação, interpretação e inferência sobre as informações.

Destacamos com base em Moreira que a análise documental trabalha com diferenças e semelhanças, de modo que ao realizar operações intelectuais, o pesquisador faz uma tentativa de inserção no campo mental dos autores simbolizados nesses documentos, sendo que para isso, o pesquisador recupera, organiza, interpreta e re-elabora os significados processados pelas informações e discursos contextualizados em fatos, situações e eventos, de acordo aos seus propósitos de pesquisa. Podemos afirmar que a análise do documental propicia a reconstrução e recontextualização de fatos e eventos a partir dos fundamentos conceituais adotados pelo pesquisador(a), sem deixar de respeitar a substância original dos documentos. Nesse sentido, tanto o pesquisador, o objeto da pesquisa e os documentos utilizados são inseparáveis e interdependentes, aspecto que se conjuga com o paradigma da complexidade, em Morin. Na próxima seção tratamos do planejamento, organização e análise da pesquisa documental sobre as estratégias da polidez lingüística empregadas em documentos da mídia impressa, caso TAM 2007.

5.1 ANÁLISE DOCUMENTAL DA MÍDIA IMPRESSA COM AS ESTRATÉGIAS DA POLIDEZ LINGÜÍSTICA: PROCEDIMENTOS DA AMOSTRA E FERRAMENTAS/INSTRUMENTOS E A CODIFICAÇÃO

Por se tratar de pesquisa qualitativa, conforme exposto acima, organizamos o protocolo de pesquisa dos veículos de comunicação impressos Folha de S. Paulo

e O Estado de S. Paulo, alguns dias *online* e outros mediante compra em bancas e Zero Hora somente *online*, do dia 17.07.2007. Os critérios para escolha dos enunciados a serem analisados no contexto da situação de crise com o acidente do Airbus A-320 da TAM recaem sobre o falante, que em nossa análise, mediante o embasamento teórico da pragmática e teoria da polidez lingüística, é entendido como: (a) o veículo de comunicação, representado como fonte secundária, através de seus jornalistas e (b) o depoimento dos falantes das organizações públicas e/ou privadas, que foram solicitados a dar depoimentos contextualizados nas matérias jornalísticas. Esclarecemos que os falantes organizacionais empregados em nossa amostra são diversos, conforme critérios da pauta jornalística e ultrapassam a visão do falante e ouvinte, conforme Brown e Levinson (1987), normalmente empregados no comportamento verbal oral.

Cabe definir, teoricamente, a ferramenta de análise das estratégias da polidez lingüística denominada como “enunciado”. O que é enunciado? Segundo alguns dos teóricos da pragmática lingüística há o atrelamento imprescindível do enunciado com o contexto e o significado. De acordo com Fiorin (2004, p. 168-169) quando diferencia as noções teóricas de frase e enunciado afirma que (...)“a frase é um fato lingüístico caracterizado por uma estrutura sintática e uma significação calculada com base na significação das palavras que a compõem, enquanto o enunciado é uma frase a que se acrescentam as informações retiradas da situação em que é enunciada, em que é produzida”. Para Fiorin a mesma frase pode estar vinculada a diferentes enunciados, dependendo da situação (entenda-se aqui contexto) em que é enunciada. O autor afirma que a frase é estudada pela sintaxe e pela semântica, enquanto que o enunciado é “objeto” da pragmática.

Conforme Levinson (2007, p. 22) (...)“a sentença é uma entidade teórica abstrata, definida numa teoria da gramática, enquanto uma enunciação é a emissão de uma sentença, um análogo de sentença ou fragmento de sentença, num contexto efetivo”. Levinson recomenda pensar a enunciação como o “emparelhamento de uma sentença e um contexto, isto é, o contexto em que a sentença foi enunciada” (id.). O autor adverte, porém, que empiricamente, a relação entre a enunciação e a sentença pode ser obscura, contendo expressões elípticas, fragmentos de sentenças, dentre outras. Como já foi explicitado que a pragmática lingüística estuda o significado da linguagem em uso e seus recursos no contexto, a partir da intenção comunicativa do falante, no protocolo da pesquisa fizemos nossa tentativa de indicar

o contexto da matéria, tendo como fundamento o que conseguimos captar e compreender como o significado dos falantes (jornalistas e porta-vozes das organizações). Portanto, os agrupamentos de enunciados a serem analisados estão situados em contextos temáticos específicos empregados pelos falantes diante da situação de crise e não em frases isoladas.

De acordo com a investigação de Saz Rubio (2000, p. 33-38) sobre anúncios publicitários procedentes de países de fala inglesa, Estados Unidos e Inglaterra, fundamenta as especificações metodológicas empregadas de modo indiscriminado, no agrupamento de três *corpus*, contendo 18 anúncios cada, considerando a presença de, no mínimo, quatro enunciados em cada anúncio, foram transcritos, organizados e dimensionados na análise conforme as divisões estratégicas e subdivisões da polidez lingüística em Brown e Levinson (1987). Tal procedimento adotado pela autora, se coaduna com nosso trabalho de cunho qualitativo adaptado às mídias impressas, em específico nas matérias jornalísticas.

Conforme capítulo III, partimos das noções contidas nas variáveis sociológicas de Brown e Levinson (1987, p.15): (a) o poder relativo (P) do ouvinte sobre o falante; (b) a distância social (D) entre falante e ouvinte e (c) o grau de imposição (R) envolvendo a realização do ato de ameaça à imagem (FTA) com o propósito de serem empregadas na análise das divisões e subdivisões da polidez lingüística, contidas nos enunciados de mídia impressa, em situação de crise caso TAM 2007.

Incluiremos códigos, conforme exposição abaixo, que propiciam organização sistêmica na identificação dos enunciados, suas estratégias e o surgimento de categorias que permitem a denominação de tema/assunto e subtemas vinculados ao uso nas estratégias da polidez empregadas.

5.1.1 Códigos de subdivisão das estratégias da polidez

Tendo como base e adaptado de Brown e Levinson (1987, p. 102, 131 e 214) e Saz Rubio (2000, p. 37-38) codificamos, a seguir, as subdivisões das estratégias da polidez lingüística que serão utilizadas como ferramentas/instrumentos norteadores da análise dos enunciados lingüísticos, extraídos da mídia impressa nacional, caso Tam 2007. Os aspectos sócio-culturais originários das noções teóricas de Dascal (2006) e Verschuerem (2002) serão incorporados na elaboração

das interpretações sobre contexto lingüístico e extralingüístico, além das noções sobre intencionalidade e mal-entendido.

5.1.1.1 Códigos de subdivisão das estratégias da polidez positiva

C+1: Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (ouvinte).

C+2: Exagere no interesse, na simpatia e na aprovação pelo outro (ouvinte).

C+3: Intensifique o interesse pelo outro (ouvinte).

C+4: Use marcadores de sua identificação com o grupo social que pertence.

C+5: Procure acordo com o ouvinte.

C+6: Pressuponha e declare pontos em comum com o ouvinte.

C+7: Faça piadas.

C+8: Explícite e pressuponha o conhecimento e preocupação sobre os desejos do outro (Ouvinte).

C+9: Ofereça, prometa.

C+10: Seja otimista.

C+11: Inclua o falante e o ouvinte na atividade.

C+12: Dê ou peça razões, explicações.

C+13: Simule ou explícite reciprocidade.

C+14: Dê agradamentos ao ouvinte (simpatia, entendimento, cooperação).

5.1.1.2 Códigos de subdivisão das estratégias de polidez negativa

C-1: Seja convencionalmente indireto.

C-2: Questione, seja evasivo.

C-3: Seja pessimista.

C-4: Minimize a imposição.

C-5: Mostre respeito/deferência.

C-6: Peça algo (desculpas, por exemplo).

C-7: Impessoalize o falante e o ouvinte. Evite pronomes “eu” e “você”.

C-8: Declare o FTA (Ato de Ameaça à Face) como uma regra geral.

C-9: Nomine.

C-10: Vá diretamente ao FTA como se estivesse assumindo o débito, ou como estivesse endividando o ouvinte.

5.1.1.3 Códigos de subdivisão off record – uso indireto

Tratam-se estratégias empregadas que favorecem o convite às implicaturas conversacionais e violação das máximas griceanas.

As que violam a máxima da relevância envolvem:

OR1: Dê pistas que motive a ação do outro, insinue.

OR2: Dê indícios para associações.

OR3: Pressuponha.

Violam a máxima da quantidade:

OR4: Diminua e amenize a importância do acontecimento.

OR5: Exagere e aumente a importância do fato.

OR6: Use tautologias.

Violam a máxima da qualidade:

OR7: Use contradições.

OR8: Seja irônico.

OR9: Use metáforas.

OR10: Faça perguntas retóricas.

Violam a máxima de maneira (ser vago ou ambíguo):

OR11: Seja ambíguo (proposital).

OR12: Seja vago.

OR13: Generalizar excessivamente.

OR14: Desloque ou retire o ouvinte.

OR15: Seja incompleto, use elipse.

5.1.1.4 Subdivisões das estratégias da polidez bald on record

Não há subdivisões para a estratégia *bald on record*, no entanto, Brown e Levinson (1987, p. 69, trad. nossa) argumentam que esse tipo de estratégia empregada nos enunciados envolve maneiras mais diretas, imperativas, claras, desambiguizadas e concisas. De acordo com os autores, normalmente um FTA – Ato de Ameaça à Face será feito se o falante não tem receio na retribuição do endereçado, em circunstâncias onde:

- a) falante e ouvinte concordam tacitamente que a relevância das demandas da face pode ser suspendida devido ao interesse de eficiência;

- b) o perigo da face do ouvinte é muito pequena, tais como em oferecimentos, pedidos e sugestões que atendam claramente interesses do ouvinte e não requerem grandes sacrifícios do falante e
- c) o falante é bastante superior em poder do que o ouvinte ou pode angariar apoio da audiência para abater a face do ouvinte, sem perda da sua própria imagem pública.

Cabe uma ressalva de importância destacada em relação à exploração das estratégias em que Brown e Levinson (1987, p. 230-231) argumentam sobre a possibilidade da mistura das estratégias positivas e negativas em um dado enunciado, que possibilita a produção de um tipo de estratégia híbrida em algum momento entre as duas. Recomendam que se verifique a presença de estratégias híbridas entre falante e destinatário considerando a aproximação e o distanciamento em suas interações.

As quatro estratégias propostas por Brown e Levinson, expostas acima, a serem aplicadas na análise dos enunciados expostos na mídia impressa dos jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo possibilitam a verificação do uso teórico da polidez lingüística, em situação de crise organizacional, além da ocorrência ou não do mal-entendido lingüístico com os interlocutores como falantes organizacionais e colunistas, de acordo com a teoria proposta por Bazzanella e Damiano (1999) que desginam os gatilhos estruturais, relacionados ao falante, relacionados ao ouvinte e/ou na relação entre os interlocutores e a possibilidade de administração dese fenômeno. A base de sustentação de todo esse processo de estudo está calcado no paradigma da compexidade em Morin, tendo em vista os princípios recursivo, dialógico e hologramático e seus desdobramentos nos princípios: sistêmico, anel recursivo, auto-eco-organizacional e reintrodução do conhecimento no conhecimento. A presente análise tem como propósito atender aos objetivos da pesquisa e testar hipóteses colocados na introdução da tese.

No dia do acidente, 17.07.2007, podemos identificar através do falante o jornal O Estado de S. Paulo *online*, título “*Avião da TAM com 176 a bordo derrapa e bate em Congonhas*”, publicado no caderno Cidades, os enunciados abaixo analisados, de natureza informativa jornalística estão no contexto que representa a tragédia do evento:

1) “Um Airbus A320 da TAM procedente de Porto Alegre, com 176 pessoas a bordo, derrapou no Aeroporto de Congonhas, atravessou a Washington Luiz e

bateu num prédio da companhia aérea num posto de gasolina do outro lado da avenida”.

As expressões “um” e “num”, utilizam estratégias vagas e ambíguas – OR11 e OR12, características da estratégia de polidez indireta *off record*, que violam a máxima da relevância, mas ao mesmo tempo possibilitam associações e pressuposições – OR2 e OR3- com as expressões diretas da informação jornalística *bald on record* que a aeronave da “TAM procedente de Porto Alegre, com 176 pessoas a bordo, derrapou no aeroporto de Congonhas”, afirma e nomina a organização que está no acidente.

2) “O voo de número 3054, havia saído da capital gaúcha às 17h16” é a complementação do enunciado direto jornalístico, *bald on record*, das informações contidas no enunciado anterior. Nesse enunciado as expressões “Foram encontrados nove sobreviventes. Ainda não havia informações sobre onde eles estavam na hora do acidente, se no avião ou no prédio”, continua sendo de estratégia indireta *off record*, que diminui ou minimiza a importância do acontecimento OR4, no entanto, dá pistas para que haja ação de outro interlocutor-OR1- com informações sobre os sobreviventes.

3) “Sobre os passageiros, a TAM informou que noticiou os familiares antes de divulgar a lista”. Estratégia de polidez negativa empregada pela TAM que mostra deferência, respeito – C-5 - e atende as regras da aviação comercial de não divulgar nomes antes de notificar os familiares. No mesmo enunciado, o jornal relata mediante o emprego da polidez positiva ao perceber o outro, ou seja, os familiares das vítimas, numa espécie de defesa pública do sentimento de solidariedade – C+1, C+8 - ao expressar: “os familiares dos passageiros começaram a chegar ao Aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre, protagonizando cenas de desespero. Um senhor gritava indignado pedindo pela lista de passageiros. Os mais exaltados foram contidos por amigos”.

4) Enuncia a estratégia *off record*, por pressupor -OR3-, insinuar – OR1-, mas não confirma ou afirma algo ao dizer, empregando o verbo de modo a causar uma condição possível “estaria” : “Havia rumores de que o deputado federal Julio Redecker (PSDB-RS) estaria a bordo, mas sua assessoria não pôde confirmar. Disse apenas que ele, de fato, tinha passagem nesse voo”.

5) Da parte do governo federal, tida aqui como uma organização pública, o enunciado, nessa matéria de que “O presidente Luiz Inácio Lula da Silva determinou

que o comandante da Aeronáutica, Juniti Saito, fosse a São Paulo. Lula estabeleceu um gabinete de crise para acompanhar o caso e cancelou toda a agenda até sexta-feira”. (...). Utiliza estratégia *bald on record*, de maneira direta, imperativa, concisa, demonstrando o poder institucional, seu nível e *status* hierárquico nos tempos verbais “determinou” ao subordinado, “estabeleceu” gabinete de crise e “cancelou” sua própria agenda. Sendo assim, angaria apoio da audiência nacional e preserva sua própria imagem pública.

6) Apresenta uso da polidez negativa pelo jornal: “A reportagem da Rádio Eldorado viu pelo menos um corpo sendo retirado do local”. (...) – torna-se evasivo e impessoaliza o falante jornal Folha de S. Paulo- C-2 e C-7; “O Corpo de Bombeiros e a PM estavam se recusando a dar informações à imprensa” – é pessimista C-3 e nomina a recusa das informações C-9.

7) e 8) demonstram o uso da estratégia *bald on record*, de modo direto e imperativo, como uma característica do discursivo do falante imprensa nos enunciados: (...)“O serviço de atendimento ao consumidor da Anac informou que o aeroporto foi fechado” (...) “O Corpo de Bombeiros enviou 26 equipes para controlar o incêndio”. “A avenida Washington Luiz foi fechada nos dois sentidos, causando congestionamento”. “A Eletropaulo cortou o fornecimento de energia de Congonhas”.

No dia 17.07.2007, o mesmo jornal O Estado de S. Paulo *online*, com o título “*Sindicato culpa falta de ranhuras na pista de Congonhas*” traz em seu contexto opiniões de acusação sobre condições da pista de Congonhas pela categoria sindical do setor aéreo, conforme enunciados abaixo:

(9), (10) “O acidente com o Airbus A320 da TAM foi causado pela falta de ranhuras transversais na pista principal do Aeroporto de Congonhas, reaberta no dia 29 de junho”. (...) “A solução agora é enterrar os mortos”. Quem faz a afirmação é o agente de segurança de voo do Sindicato Nacional dos Aeronautas, Carlos Camacho’. A estratégia empregada é de afirmação, imperativa, direta e concisa - *bald on record*, o falante é uma autoridade no assunto e pode angariar a adesão da audiência comum ou leitores do jornal.

10) ‘O sindicalista culpou a “ganância das empresas aéreas e a incompetência da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) pelo acidente desta terça-feira, 17”. (...) “Essas pessoas morreram gratuitamente”. (...) – estratégia imperativa, afirmação, direta, portanto, *bald on record*, o falante é uma autoridade no assunto e pode angariar a adesão da audiência. (...)“Desde o início nós defendíamos

que o Aeroporto deveria ser fechado enquanto a reforma não fosse concluída, mas ninguém quer perder, ninguém quer abrir mão do poder ou dos lucros”, afirmou Camacho’. Esse enunciado traz estratégias *off record* – com indiretividade, ou seja, insinua e dá pistas para ação do outro - OR1 em relação aos órgãos do “poder”; dá indícios para associações – OR2 – com organizações públicas e privadas responsáveis pelo aeroporto de Congonhas e pressupõem – OR3 – que a abertura do aeroporto sem conclusão das obras causou o acidente. A indiretividade nas expressões “desde o início” sem mencionar quando e qual episódio marcou o início e “ninguém” omite o sujeito ou organização envolvida na ação.

11) O enunciado a seguir tem a contradição – OR7 – na estratégia *off record*, com posição de autoridade em relação ao Camacho do enunciado (10): “O diretor de Segurança de Vôos do Sindicato das Empresas Aeroviárias, Ronaldo Jenkins, disse que não é possível culpar a pista pelo acidente. “Não dá para dizer que isso (o acidente) é algo previsível. Vamos esperar as investigações para tirar alguma conclusão”. O falante, o diretor, é vago - OR12- na segunda frase do enunciado, mas é imperativo, claro e usa autoridade, *bald on record* em ameaça à face (imagem pública) da TAM na matéria ao afirmar: (...) “Ele ressaltou, porém que a TAM tem obrigação de prestar toda assistência aos familiares das vítimas”.

12) Esse enunciado usa a estratégia da polidez negativa – C-1 ao ser convencionalmente indireto e – C-2 - ao questionar e ser evasivo: “O presidente da Federação dos Trabalhadores da Aviação Civil, Celso Klaf, também diz que é cedo para culpar a pista de Congonhas. ‘O avião pode ter tido problemas com o freio’, disse. Concomitante, argumenta com estratégia *off record*, -OR-13- ao generalizar excessivamente, ao violar a máxima de maneira (vago e ambíguo): “Já houve centenas de pousos desde que a pista foi reaberta que não tiveram problemas”.

12), 13) e 14) contém falas de dois pilotos anônimos. No primeiro (12) utiliza *bald on record*, uma vez que é afirmativo, direto e conciso: “O avião vazou a pista por falta de aderência do concreto com a roda do avião”. (13) Outro piloto anônimo utiliza *off record*, dando indícios para associações – OR2 – e emprega metáfora comparando avião ao carro de corrida – OR9 – no enunciado: “Sem a borracha dos pneus na pista não há aderência”. (Associa-se ao acidente). “É como se um carro de corrida fizesse a curva fora do traçado dos outros carros, vai escapar mesmo”. (14) na polidez positiva, busca o acordo com seu colega piloto – C+5: “Uma hipótese com peso menor, mas não deve ser desprezada é levantada pelos dois pilotos. O avião

teria perdido o sistema hidráulico, o que o fez ficar sem os freios”. Observamos que o verbo “teria” condiciona a hipótese dos dois pilotos, sem afirmar assertivamente.

O Estado de S. Paulo *online*, no dia 17.07.2009, com a matéria “*Sistema de segurança de ponta do jato A320 não impede acidente*” possui contexto jornalístico que focaliza nos aspectos informativos de segurança e qualidade tecnológica das aeronaves A320, conforme os enunciados (15) e (16) apresentam características de estratégias *bald on record*, especialmente a forma imperativa, concisa, com dados numéricos, sendo que o falante, no caso o próprio jornal, não solicita opiniões alheias, assume para si sua autoridade pelos dados informativos que dispõem, na busca de angariar a adesão do leitor, conforme exposto:

15) “O jato de passageiros A320, fabricado pelo consórcio Airbus Industries, é um dos mais espetaculares sucessos tecnológicos e comerciais da história da aviação comercial, com mais de 3 mil aeronaves vendidas desde o lançamento, no início dos anos 80. O birreator é a referência de uma família de produtos que abrange os modelos 318, 319 e 321”. (...) “A TAM é uma das maiores operadoras de produtos de Airbus em todo o mundo: tem uma frota de 86 aviões fornecidos pelo grupo europeu, sendo 76 da série A320”.

16) “O A320 foi o primeiro de sua categoria a trocar os instrumentos da cabine de pilotagem por telas digitais e a adotar *joysticks* semelhantes aos usados em videogames em lugar de manches tradicionais. Os computadores têm um programa de segurança que assume o comando caso determinando parâmetros sejam rompidos ou ultrapassados durante as operações de vôo”. Nesse conjunto, o falante do jornal utiliza também as estratégias da polidez positiva no sentido de C+5 – buscar o acordo com o leitor sobre o quê há de melhor a ser apresentado em defesa do fabricante Airbus, além disso, ao dar essas informações, presume-se usar a estratégia positiva - C+8 - que explicita e pressupõem o conhecimento e a preocupação sobre os desejos do outro (leitor). No entanto, afirma que “Esse recurso de alta tecnologia, todavia, é inútil em um acidente como o ocorrido nesta terça-feira, 17, no aeroporto de Congonhas”. Promove nessa frase, na seqüência dos enunciados anteriores, uma contradição argumentativa - estratégia *off record*, OR7 – contradição, diante do acidente ocorrido com esse tipo de aeronave, dia 17, em Congonhas.

Surge em nossa análise, a partir das três matérias descritas acima com emprego da interpretação sobre as estratégias da polidez lingüística, em situação de

crise, caso do acidente com Airbus A320 das TAM, em 2007, a primeira categoria de análise extraída dos enunciados: “fatores do acidente”. Os “fatores do acidente” nos fornecem pistas contextuais do comportamento lingüístico inicial dos “falantes” organizacionais, dos próprios veículos da mídia impressa e especialistas convidados a opinar sobre o assunto. Qual a competência discursiva e a linha argumentativa (defesa, ataque, diretividade/indiretividade dos falantes) que tais estratégias da polidez lingüística acarretam em relação às perspectivas ou abordagens sobre comunicação organizacional? Faremos o balanço analítico do primeiro dia de amostra dos enunciados. Continuamos, a seguir, nossa descrição com base no protocolo de pesquisa.

No dia 17.07.2007, O Estado de S. Paulo *online*, caderno “cidades”, na matéria: “Serra confirma morte de 12 pessoas em acidente com avião da TAM” apresenta os enunciados:

17) “Em seu primeiro pronunciamento após o acidente com o Airbus A320, o governador de São Paulo, José Serra confirmou a morte de 12 pessoas, que não estavam, no entanto, no avião. Eram pedestres ou funcionários do prédio da companhia aérea que foi atingido pela queda. No uso do poder de governador, José Serra “confirmou” a informação dada à jornalista, de modo direto, imperativo, conciso, com autoridade e sem ambigüizar, considerada uma estratégia *bald on record*. Na continuação: “O governador disse que ainda não pode determinar se há culpados ou se foi uma fatalidade” apresenta a estratégia da polidez negativa C-2 onde questiona e é evasivo entre “possibilidade” de haver culpados ou fatalidade, preservando sua própria imagem pública. “Nesse momento, o importante é dar assistência às famílias e rezar para que haja sobreviventes”, disse ele, acrescentando que o caso será investigado”. Aqui o governador emprega as estratégias da polidez positiva C+1 – percebe os sentimentos, necessidades e desejos de solidariedades com os outros (leitores e familiares das vítimas) e C+9 - promete que “o caso será investigado”.

18) ‘Declarou Serra à Imprensa que “A pista é filmada permanentemente. Quando aparecerem (as imagens), vamos ter mais claro o que aconteceu. Pelas indicações, a aeronave fez uma tentativa de retomada de vôo”’. O governador emprega a polidez negativa C-7 de impessoalizar o falante e ouvinte, focalizando nas imagens filmadas para verificação do acontecimento de fato. Na segunda frase,

emprega expressões “pelas indicações...” que levam às estratégias da polidez *off record* O-R2 - dá indícios para associações e OR-3- pressupõem.

19) “A Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo confirmou até agora a morte de uma vítima do acidente” (...). “Por enquanto não há informações sobre a identidade da vítima, cujo corpo agora foi encaminhado ao Instituto Médico Legal (IML)”. A confirmação é de um falante que tem autoridade, é direta, concisa e imperativa, considerada *bald on record*, apesar de não dizer o nome da vítima. O dêitico “agora” representa o momento e o tempo do acontecimento do evento, narrado pela jornalista que cobria a matéria.

20) “O governador, que acompanha, na noite desta terça-feira, 17, os trabalhos do resgate, disse que viu 12 pessoas sendo retiradas do avião e que a cena talvez tenha sido a mais trágica de sua vida. “Do avião praticamente só restou a cauda””.

Nesses enunciados, o governador utiliza as estratégias da polidez negativa C-2 questiona nos termos de dúvida “talvez”, deixando em suspenso a questão o quê sente/pensa sobre o evento e C-3 – é pessimista ao expressar “Do avião só restou a cauda”.

Na matéria “Governo questiona liberação da pista em Congonhas”, dia 17.07.2007 em O Estado de S. Paulo *online* contextualiza algumas falas do Presidente Lula nas deliberações/solicitações feitas.

20) “Reunidos no gabinete de crise após o acidente com o avião da TAM, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva e alguns ministros questionaram se o acidente poderia ter sido causado pela liberação da pista de Congonhas sem as ranhuras que ajudam a segurar os pousos de grandes aviões, que só começariam a ser feitas no próximo dia 25 de julho”. O jornal narra simbolicamente que o presidente Lula e alguns ministros fizeram “questionamentos”, empregando estratégias da polidez negativa C-2, tornando-se evasivo e - C-7 - que impessoaliza o “eu” e “tu/você”, pois se agrega ao grupo para salvaguardar sua própria face, mantendo-se um falante que busca respostas. Na continuidade, a jornalista declara que “A pista principal do aeroporto passou por reforma e foi reaberta em 29 de junho, mas sem a pavimentação da via de taxiamento (taxiway) que liga o pátio à cabeceira 17, por determinação do presidente da Infraero, brigadeiro José Carlos Pereira, para não extrapolar o cronograma da obra.” O enunciado contém a narrativa de presença de autoridade, poder e status do brigadeiro que faz a “determinação”, o que de modo

direto, autoritário, guarda sua distância de poder frente ao leitor, emprega a estratégia de *bald on record*, incluindo justificativa para tal fala ao afirmar “para não extrapolar o cromograma da obra”.

22) “Lula teria pedido informações sobre o acidente com o avião da Pantanal, no dia anterior, que também derrapou na pista de Congonhas e teria sido informado de que naquele caso, havia ocorrido uma imperícia do piloto”. O presidente Lula nesse enunciado demonstra “cuidados” com sua “face”, ou seja, imagem pública ao realizar um “pedido”, com estratégia da polidez negativa, C-1, ao ser convencionalmente indireto ao caso TAM, busca informes no acidente do dia anterior, que de maneira indireta não se sabe “quem” (alguma pessoa especializada, autoridade?), nem “como” (fala ou documento?) “teria sido informado...” demonstra o uso das estratégias da polidez *off record* OR2 - dá indícios para associações e OR3- pressupõem. O emprego da conjugação verbal “teria pedido”; “teria sido informado” e “havia ocorrido” demonstra a indiretividade no ato da fala sobre o acidente no dia anterior ao da TAM.

23) “Havia uma grande preocupação do governo com as repercussões dessa nova tragédia, que classificavam como “inacreditável”. (...) “O presidente teria ficado “consternado” ao receber, por meio de um assessor especial, o brigadeiro Francisco Joseli, a notícia do acidente”. A narrativa jornalística sobre a “preocupação” e “consternação” do presidente diante do acidente com o Airbus da TAM utiliza a estratégia da polidez positiva - C+1 - :Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (leitor e também familiares e amigos das vítimas). Ao mesmo tempo , de modo direto, com autoridade, uso do poder e nível de imposição do presidente Lula, no contexto da matéria jornalística afirma que (...) “foram chamados para o gabinete de emergência os ministros Waldir Pires (Defesa), Walfrido dos Mares Guia (Relações Institucionais), Dilma Rousseff (Casa Civil) e Kranklin Martins (Comunicação Social)” , encaixa-se na estratégia *bald on record*.

24) Da mesma maneira, conforme o relato da matéria ocorre o emprego da estratégia *bald on record*, uma vez que o presidente “determina” em seu *status* de representação de autoridade, poder e distância social o quê Lula quer de seu subordinado e com qual finalidade: “Logo depois de montado o gabinete, Lula telefonou para o comandante da Aeronáutica, brigadeiro Juniti Saito, que estava em São José dos Campos (SP), e determinou que ele se dirigisse para o aeroporto de

Congonhas, a fim de obter todas as informações precisas e as repassasse ao Planalto. Saito chegou a Congonhas por volta de 21h30”.

25) “Também foram repassadas ao presidente Lula informações das autoridades aeronáuticas avaliando que as perspectivas eram as piores possíveis e que as chances de haver sobreviventes eram praticamente nulas”. Esse enunciado contém indicações de que há uma distância social e poder relativo dos interlocutores relatados (Lula e autoridades aeronáuticas) com pressuposições indiretas da situação pessimista do evento. Indica o uso das estratégias *off record*, ou sejam, - OR-2- dá indícios para associações e - OR-3 - pressupõem -, uma vez que “as autoridades”, não se sabe “quem”, empregam uso indireto com verbo de continuidade da ação “estão avaliando...” sem uma afirmação de resultado.

26) (...) “A agência Nacional de Aviação Civil (Anac) repassou a responsabilidade pela divulgação de informações para a Aeronáutica”. A narrativa declara a “quem” cabe a responsabilidade das informações, de modo direto e com autoridade mediante estratégia *bald on record*. Da mesma maneira, na continuidade da matéria *bald on record* repete-se na determinação expressa: O centro de Informações de Acidentes Aéreos (Cenipa) abriu inquérito para averiguar as causas do acidente (...).”

No dia 17.07.2007, O Estado de S. Paulo *online*, sob o título “*Virgílio acusa Lula pelo descaso com crise aérea*” publica nota pessoal do senador tucano Arthur Virgílio (AM) sobre a crise aérea brasileira.

27) “O líder do PSDB no Senado, Arthur Virgílio (AM), acusou nessa terça-feira à noite o governo Lula de “incompetência geral, corrupção e insinceridade” no trato da crise brasileira”. Ocorre a prática da estratégia *bald on record*, sendo uma autoridade representativa partidária, mesmo não sendo superior ao “governo Lula”, o falante demonstra que não tem receio da resposta ao endereçado ao fazer a acusação. Na seqüência, a matéria narra que (...) “Em nota pessoal, ele pediu que o presidente Lula “pise no chão da realidade””. O falante Virgílio, como líder do PSDB no Senado “pede ao Lula”, ou seja, emprega polidez negativa - C-6 - pede algo, colocando-se à distância do interlocutor, como superior, mas utiliza a indiretividade da metáfora - OR-9 - “pise no chão da realidade”, mediante estratégia *off record*.

28) “Virgílio disse que “o presidente Lula precisa agir e não falar, ou seu período se marcará pelo sofrimento e pela dor de tantos brasileiros que poderiam estar vivos, lutando, sofrendo, sorrindo e construindo um país mais justo””.

Inicialmente, nesse enunciado o falante se dirige ao presidente Lula de modo direto, sem receio da resposta do endereçado “O presidente precisa agir e não falar”, usando *bald on record*, mas na seqüência se solidariza com os “brasileiros” emprega a polidez positiva ao demonstrar em C+1- interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro e - C+3- intensifica o interesse pelo outro (leitores e o povo brasileiro). A autoridade pública emprega aqui uma forma “híbrida” de estratégias da polidez, conforme Brown e Levinson (1987, p. 230-231), com adaptações de positiva e *bald on Record*.

O jornal Folha de S. Paulo *online*, dia 17.07.2007, seção cotidiano, com o título “Avião da TAM com passageiros perde controle e provoca incêndio em São Paulo” contextualiza a matéria ao explicar o acidente e o comunicado da TAM.

29) “O vôo 3054 da TAM com passageiros a bordo derrapou na noite desta terça-feira enquanto pousava no aeroporto de Congonhas (zona sul de São Paulo) e bateu contra um depósito da empresa que fica no lado oposto da avenida Washington Luiz. O choque provocou um incêndio de grandes proporções”. Por ser o parágrafo de abertura ou ‘*lead*’ apresenta indeterminação em algumas expressões “noite desta terça-feira”, ou seja, hoje 17, “um depósito da empresa” foi o depósito da TAM Express. Devido às expressões indeterminadas utiliza a polidez *off record* – OR-12 – vago e OR-13 – incompleto.

30) (...) “ O número de pessoas que estava a bordo não foi confirmado. Em comunicado, a empresa aérea informou que “neste momento não podemos determinar a extensão dos danos ou de possíveis lesões sofridas pelos ocupantes do avião, passageiros e tripulantes”. Mantém-se a maneira indireta com polidez negativa, empregando especificamente - C-1- seja convencionalmente indireto e C-7- impessoaliza o falante (TAM) e o leitor e/ou familiares das vítimas.

31) “A TAM diz ainda que já ativou seu Programa de Assistência às Vítimas e Familiares e disponibilizou um número de chamadas para o atendimento aos familiares dos passageiros e tripulantes deste vôo: 0800-117900”. O emprego da estratégia da polidez positiva se faz presente em - C+1 - que o falante busca os interesses e necessidades do leitor e familiares das vítimas e - C+5 – visa a busca do acordo nesse momento crucial da tragédia.

32) “Dezenas de carros do Corpo de Bombeiros estão no local para controlar as chamas, retirar pessoas de dentro do galpão da TAM Express – empresa de transporte de cargas – e do avião”. Explicita a polidez positiva em C+13

ao dar explicações do que é feito, demonstrando que está havendo trabalho em prol das vítimas da tragédia. Na continuidade do enunciado “O acidente obrigou a Infraero (estatal que administra os aeroportos do país) a suspender todos os vôos e decolagens do aeroporto” e (32) “Por conta do acidente, a avenida Washington Luiz está interditada, de acordo com a CET (Companhia de Engenharia de Tráfego)’. Ambos, caracterizam-se por uma forma direta, imperativa e clara do falante Infraero e da CET, narrada pelo jornal, como uma estratégia *bald on record*.

Com o título “Pista principal de Congonhas acabou de passar por reforma”, a Folha de S. Paulo *online*, dia 17.07.2007, seção cotidiano contextualiza a reforma da pista, ouve autoridade no assunto e supõem possíveis causas do acidente.

34) “Depois de passar por reformas, a pista de Congonhas foi liberada para pousos e decolagens no dia 30 de junho. No entanto, ela foi liberada sem que fosse feito o grooving (ranhuras para dar mais aderência aos pneus dos aviões e facilitar o escoamento da água)”. Trabalha com as estratégias da polidez *off record*, de modo indireto, uma vez que na primeira frase não declara por quem foi liberada a pista, ninguém é responsável – OR-12 – é vago e usa a contradição – OR-7, de apesar da pista ter sido liberada, “No entanto,”.

35) “A ausência do grooving na pista principal de Congonhas – a única disponível com a reforma da pista principal – foi uma das críticas feitas em maio por Uébio José da Silva, do Sindicato dos Aeroviários, para justificar a predileção de pilotos em não pousar em Congonhas”. Trata-se de uma estratégia de polidez negativa, uma vez que o falante ao elaborar a crítica é pessimista –C-3 em relação à situação em sua justificativa como “falante” do Sindicato dos Aeroviários, mas também é convencionalmente indireto – C-1 – em relação a quem a crítica é endereçada.

36) “Segundo o superintendente regional da Infraero, Edgard Brandão Junior, o grooving não poderia ter sido feito logo após a liberação da pista pois é necessário um período de cura (tratamento) do pavimento” O “falante organizacional” explica, mas minimiza a imposição - C-4- em relação aos possíveis leitores ou outros “falantes” organizacionais. Completa o argumento com promessa “Esse trabalho deverá ter início ainda neste mês e será feito durante as madrugadas para não atrapalhar as operações de pouso e decolagem. O prazo de término é de 60 dias”. Utiliza a polidez negativa – C-9- da promessa e demonstra otimismo – C-10 – com a data de finalização da obra.

37) “Apesar de não contar com o *grooving*, segundo o superintendente regional, a infra-estrutura da pista passou com folga em testes de declive – inclinação da pista para facilitar o escoamento da água – e aderência (do pneu do avião ao tocar o solo)”. Emprega a polidez negativa que dá explicações – C-12 e é otimista –C-10 ao defender a sua própria imagem e dos peritos na infra-estrutura do aeroporto.

38) “Entre o final do ano passado e o começo deste, Congonhas registrou casos de derrapagens de aeronaves devido ao mau estado de conservação de suas pistas. No final de fevereiro, a pista auxiliar entrou em reforma. Durante esse período, a pista principal era fechada sempre que chovia forte, pois seu estado ainda era ruim.”.

O falante Folha de S. Paulo faz uso de estratégia *off record*, ou seja, indiretividade uma vez que dá indícios para associações – OR-2 – de que as derrapagens no período tem relação com mau estado da pista, logo, o avião da TAM foi um desses casos de derrapagem e pressupõem – OR-3 – que a pista principal no dia do acidente, com chuva, não foi fechada como em períodos anteriores.

A Folha de S. Paulo *online* em 17.07.2007 publicou dois comunicados da TAM. Os dois comunicados relatam o fato do acidente do Airbis da TAM em Congonhas – São Paulo e a ações desencadeadas pela organização. O primeiro comunicado com o título: “*Leia íntegra do comunicado divulgado pela TAM*”.

39) “A aeronave da TAM Airbus A320, vôo JJ 3054, que partiu de Porto Alegre, às 17h16, com destino ao aeroporto de Congonhas (SP), sofreu acidente de pouso no aeroporto em São Paulo”. O falante organizacional traz informações diretas, concisas, de modo a buscar a adesão da audiência, sem temer ameaças, mediante o emprego de *bald on record*. Na continuidade do enunciado: “Neste momento não podemos determinar a extensão dos danos causados ou de possíveis lesões sofridas pelos ocupantes do avião, passageiros e tripulantes”. Ao não assumir novas informações sobre o ocorrido e nem responsabilizar alguém pelo evento, torna-se indireto na estratégia *off record* e favorece o surgimento da implicatura na violação da máxima de maneira ao ser vago – OR-12-. Ao declarar que “Uma equipe da TAM já está no local e outros técnicos da companhia estão a caminho. A assistência de emergência também está sendo prestada pelo Corpo de Bombeiros, Infraero e outras autoridades aeronáuticas”, o falante TAM em seu comunicado oficial emprega as estratégias da polidez positiva, especificamente em

C+1- mostra-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (leitor em geral) e -C+12- ao dar explicações sobre o quê está sendo feito pelas vítimas diante do acidente.

40) Repete-se no Jornal Folha de S. Paulo *online* a mesma descrição do enunciado publicado no O estado de S. Paulo *online* (31) “A TAM já ativou seu Programa de Assistência às Vítimas e Familiares e disponibilizou um número de chamadas para o atendimento aos familiares dos passageiros e tripulantes deste voo: 0800-117900. Qualquer outra informação relevante será comunicada imediatamente pela TAM”. O emprego da estratégia da polidez positiva se faz presente em C+1 - que o falante busca os interesses e necessidades do leitor e familiares das vítimas e C+5 – visa a busca do acordo nesse momento crucial da tragédia. Há o acréscimo da última frase que demonstra - C+9 – promessa.

Descrevemos, a seguir o segundo comunicado, no mesmo veículo de comunicação e data, cujo título é “*Leia íntegra do segundo comunicado divulgado pela TAM*”:

41) “A TAM está trabalhando com o máximo de agilidade e cuidado para confirmar a identidade das pessoas a bordo do voo JJ 3054 que decolou de Porto Alegre com destino a São Paulo e sofreu um acidente no pouso em Congonhas. A medida que os nomes forem confirmados, notificamos os familiares antes que qualquer informação se torne pública, como determina a legislação vigente”. Na primeira frase, o falante realiza a estratégia a polidez positiva - C+3 – ao intensificar o interesse pelo outro (leitor e familiares das vítimas). Na segunda frase, semelhante ao conteúdo do enunciado (30), o falante organizacional mantém-se de maneira indireta com polidez negativa, empregando especificamente - C-1- seja convencionalmente indireto e - C-7- impessoaliza o falante (TAM) e o leitor e/ou familiares das vítimas, concomitante, a um indício de polidez positiva - C+9 - de promessa. Nesse enunciado, confirma-se em nossa interpretação o que Brown e Levinson (1987, p. 230-231) denominam de possibilidade na mistura de estratégia positiva e negativa como “estratégia híbrida”.

42) Repetem o que está contido no enunciado (31) por se tratar de nota oficial colocada à disposição dos veículos de comunicação que realizam a cobertura jornalística do evento.

5.1.2 Análise das estratégias da polidez lingüística nos discursos dos falantes organizacionais na mídia impressa: 17.07.2007- acidente com Airbus A320 - TAM

As estratégias da polidez lingüística empregadas pelos falantes organizacionais que estão nos discursos veiculados na cobertura da mídia impressa referente ao dia do acidente com o Airbus da TAM, amalgamada com a identificação das perspectivas teóricas sobre a comunicação organizacional são interpretadas no mix ou combinação do macro e micro processos de utilização dos recursos lingüísticos, conforme Verschueren (2002). Com respaldo no paradigma da complexidade, especialmente nos princípios básicos da recursividade, dialógico e hologramático podemos realizar nossa linha argumentativa que revele tensões dos falantes organizacionais e contradições diante do poder relacional, da imposição e distância social dos falantes organizacionais em relação aos públicos que fazem parte da situação de crise, na qual não somente a TAM é o alvo da opinião, mas também as organizações públicas e privadas envolvidas na situação de crise do transporte aéreo frente a opinião pública e a sociedade brasileira, com respingos e turbulências na esfera e na imagem pública do país no âmbito internacional.

O princípio sistêmico ou organizacional entendido por Morin (2000; 2003) como a ligação das partes com o todo e, simultaneamente, o todo estar representado nas partes, prevelancendo o sistema “aberto” que estabelece trocas do fenômeno em estudo com o ambiente contemplado pela ordem/desordem, caos/organização, bem como a necessidade de uma combinação de análise não-linear causa-efeito, mas defende a relação entre produto e produtor, inserido no princípio recursivo, (por exemplo, criamos e somos resultados via uso da linguagem), atuando com noções lógicas complementares e/ou contraditórias (princípio dialógico). O paradigma da complexidade propicia a análise indissociável das estratégias empregadas conforme teoria da polidez lingüística em Brown e Levinson (1987) aplicáveis à amostra dos enunciados proferidos pelos falantes organizacionais na mídia impressa- caso TAM 2007, situando aspectos dos recursos lingüísticos no micro e macro processos pragmáticos (mundos social, mental e físico), de acordo com Verschueren (2002, p.321), auxiliado pelas noções sobre o contexto no modelo metalingüístico e extralingüístico em Dascal (2006).

O micro processo do uso lingüístico segundo Verschueren (2002, p. 321-326) compreende as “partículas”, que são formas monossilábicas que geram implicações na pragmática, uma vez que podem modificar a força ilocucionária na continuação e troca de turnos durante a conversação e dependem do contexto. Por exemplo, na conversação “ham”, “tá”. Tais partículas não estão representadas nos enunciados expostos acima.

No entanto, Verschueren (2002, p. 324-326) argumenta que no contexto social, em específico institucional, o qual em nosso estudo corresponde às organizações ocorre a presença de níveis hierárquicos, e acrescentamos, segundo a teoria da polidez lingüística em Brown e Levinson (1987) do poder e distância social, favorecendo o surgimento de outros tipos de marcadores. Para Verschueren, nesse contexto social, considerando o micro processo de análise do uso lingüístico, surgem os marcadores dêiticos espaciais e temporais, os quais precisam do contexto lingüístico em seus discursos e da aproximação do mundo mental e conhecimento de fundo dos interlocutores. Em nossa análise identificamos, por exemplo, em 17.07.2007, Carlos Camacho, Agente de Segurança de Vôo do Sindicato Nacional dos Aeronautas no enunciado (9) “A solução agora é enterrar os mortos”. Esse dêitico “agora” (temporal) e a sentença em si seria de difícil compreensão isolada do contexto lingüístico contido no enunciado (10): “O acidente com o Airbus A320 da TAM foi causado pela falta de ranhuras transversais na pista principal do Aeroporto de Congonhas, reaberta no dia 29 de junho”. Camacho completa sua argumentação com “(...) Essas pessoas morreram gratuitamente”. A expressão “Essas pessoas”, dêitico que realiza inferência sobre as vítimas do acidente do Airbus da TAM, depende do contexto lingüístico de fundo do falante. Ou seja, mesmo com a estratégia *bald on record* com maneiras verbais diretas, taxativas e autoridade no assunto, o falante ao empregar expressão dêitica faz com que o leitor necessite do conhecimento de mundo e competência discursiva sobre o tema (os fatos narrados no discurso) semelhante ao falante para interpretação.

Outro exemplo da presença de dêiticos está no enunciado (17) “Em seu primeiro pronunciamento após o acidente com o Airbus A320, o governador de São Paulo, José Serra confirmou a morte de 12 pessoas, que não estavam, no entanto, no avião. No uso do poder de governador (dêitico que identifica atitude), José Serra “confirmou” a informação dada à jornalista, de modo direto, imperativo, conciso, com autoridade, considerada uma estratégia *bald on record*. Na continuação, Serra

afirma que (...) “Nesse momento, o importante é dar assistência às famílias e rezar para que haja sobreviventes”, ao empregar as estratégias da polidez positiva C+1 – percebe os sentimentos, necessidades e desejos de solidariedades com os outros (leitores e familiares das vítimas), no entanto, as expressões dêiticas temporais “nesse momento” precisam do contexto lingüístico dos enunciados precedentes (contexto) que complementam e se adaptam ao evento para gerar compreensão do tempo da fala e da ação que desencadeia nos ouvintes.

A intenção comunicativa que propicia a ação, com a presença do dêitico, está atrelada ao contexto lingüístico, assim como à visão de mundo extralingüístico que estão nos aspectos socioculturais e políticos do falante José Serra na situação de crise. Os mesmos recursos da dêixis são empregados no enunciado (39) do comunicado veiculado pela TAM “Neste momento não podemos determinar a extensão dos danos causados ou de possíveis lesões sofridas pelos ocupantes do avião, passageiros e tripulantes”. Ao não assumir novas informações sobre o ocorrido e nem responsabilizar alguém pelo evento, torna-se indireto na estratégia *off record* e favorece o surgimento da implicatura na violação da máxima de maneira ao ser vago – OR-12. As expressões dêiticas “Neste momento” ou seja, algumas horas após o acidente precisam do contexto lingüístico com o enunciado completo e do contexto extralingüístico de fundo. As expressões dêiticas estão presentes em diversas estratégias da polidez lingüística nos enunciados *bald on record* e nas estratégias que empregam a indiretividade *off record*. Os falantes organizacionais promovem certas ambigüidades, dúvidas e vagueza se tais expressões forem interpretadas pelos interlocutores de maneira isolada, sem o contexto extralingüístico que engloba os valores, visões de mundo, e crenças.

No micro processo dos usos de recursos na linguagem, Verschueren (2002, p. 326) questiona e discute como empregar os verbos performativos, com base em Austin (1962) e Searle (1989). O autor destaca que nem sempre podemos contemplar as nossas análises dos comportamentos verbais e o uso da linguagem com as classificações proposta por Austin e Searle, porém são propostas teóricas que são discutidas, criticadas e utilizadas pelos linguistas.

Verschueren (2002, p. 331-332) adverte que há algumas restrições na visão pragmática no que diz respeito à performatividade dos verbos de ação lingüística, tidos como “VAL”, especificamente em como definir a auto-referência completa de tais verbos. Segundo o autor, os verbos de ação lingüística estão vinculados às

condições e crenças e às intenções que o falante possui que leva à ação do ouvinte diante do conteúdo proposicional do seu enunciado, ou seja, a interpretação dos significados em relação às intenções do falante depende da aproximação ou da distância dos mundos mentais, físicos e sociais dos interlocutores.

Em nosso estudo, no enunciado (3), por exemplo, o falante organizacional TAM “*informou* que *noticiou* os familiares antes de divulgar a lista” (grifos nossos). Mediante uso da estratégia de polidez negativa a TAM que mostra deferência e respeito – C-5 - ao atender as regras da aviação comercial de não divulgar nomes antes de notificar os familiares. Tais verbos representam maneiras de prestar contas à sociedade do cumprimento ético e deferência da organização em situação de crise, com ação de respeito aos familiares das vítimas. No mesmo enunciado, o jornal relata que: “os familiares dos passageiros começaram a chegar ao Aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre, *protagonizando* cenas de desespero. Um senhor *gritava* indignado *pedindo* pela lista de passageiros. Os mais exaltados *foram contidos* por amigos”. Os verbos que indicam a protagonização de cenas de gritos e a ação dos mais exaltados, contidos por amigos pedindo a lista de passageiros significam que há uma “distância temporal” conforme Verschueren (2002, p. 337) na ação performativa de irritação frente à situação de crise com mortes protagonizada pelos familiares das vítimas (destinatários). Há um distanciamento dos mundos mentais e sociais, devido à situação de crise, entre a intenção do falante TAM de cumprir os preceitos éticos na divulgação das listas e enunciar como procedeu e as condições emocionais e afetivas demonstradas pelos ouvintes/destinatários na ação de irritação e desespero.

Com a adoção do paradigma da complexidade em Morin (2000; 2003; 2006) mediante o princípio sistêmico que estabelece relações abertas nas trocas com o ambiente e o fenômeno em estudo, o princípio hologramático de que o todo representa a parte e a parte contém elementos do todo, além da recursividade que indica sermos ao mesmo tempo produtos e produtores, em nosso caso, nas interlocuções pelo uso dos recursos lingüísticos entre falantes organizacionais e, ao empregarmos o princípio dialógico que inclui aspectos e fenômenos que estão ou são aparentemente contraditórios no estudo científico podemos interpretar perspectivas da comunicação organizacional e sua relação com a teoria da polidez lingüística. A análise do uso da teoria da polidez e suas estratégias pelos falantes organizacionais em situação de crise, de maneira transversal, precisa

imprescindivelmente retomar noções teóricas de Dascal (2006) e as perspectivas e abordagens sobre/da comunicação organizacional.

Conforme Brown e Levinson (1987, p. 129-131) argumentam as estratégias da polidez negativa correspondem aos ritos de “fuga”, realizando funções que possam minimizar a imposição específica que os atos de ameaça à face provocam do falante em relação ao ouvinte. Os autores reforçam que as estratégias da polidez negativa na cultura ocidental são mais elaboradas e convencionalizadas no conjunto das estratégias lingüísticas, inclusive com uso de expressões de etiqueta. O comportamento lingüístico desenvolve maior distanciamento social entre os interlocutores, mediante o emprego das formas convencionalmente indiretas (inclusive nos pedidos) que suavizam a força ilocucionária, mas enfatizam o poder relativo do ouvinte.

As estratégias da polidez negativa estão presentes em diversos exemplos coletados, tais como: (20) “Reunidos no gabinete de crise após o acidente com o avião da TAM, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva e alguns ministros questionaram se o acidente poderia ter sido causado pela liberação da pista de Congonhas sem as ranhuras que ajudam a segurar os pousos de grandes aviões, que só começariam a ser feitas no próximo dia 25 de julho”. O jornal narra que o presidente Lula e alguns ministros fizeram “questionamentos”, empregando estratégias da polidez negativa C-2, tornando-se evasivo e - C-7 - que impessoaliza o “eu” e “tu/você”, pois se agrega ao grupo para salvaguardar sua própria face, mantendo-se um falante que busca respostas.

Identificamos estratégias da polidez negativa no dia do acidente com o Airbus A320 da TAM nos seguintes enunciados: (27) “O líder do PSDB no Senado, Arthur Virgílio (AM) “Em nota pessoal, ele pediu que o presidente Lula “pise no chão da realidade””. O falante Virgílio, como líder do PSDB no Senado “pede ao Lula”, – C-6 – pede algo, colocando-se à distância do interlocutor na hierarquia do poder governamental. Assim como no enunciado que partiu do comunicado emitido pela TAM (30) (...) “ O número de pessoas que estava a bordo não foi confirmado. Em comunicado, a empresa aérea informou que “neste momento não podemos determinar a extensão dos danos ou de possíveis lesões sofridas pelos ocupantes do avião, passageiros e tripulantes”.”. Mantém-se a maneira indireta com polidez negativa, empregando especificamente - C-1- seja convencionalmente indireto e C-7- impessoaliza o falante (TAM) e o leitor e/ou familiares das vítimas.

No enunciado (35) “A ausência do grooving na pista principal de Congonhas – a única disponível com a reforma da pista principal – foi uma das críticas feitas em maio por Uébio José da Silva, do Sindicato dos Aeroviários, para justificar a predileção de pilotos em não pousar em Congonhas”. Trata-se de uma estratégia de polidez negativa, uma vez que o falante ao elaborar a crítica é pessimista –C-3 em relação à situação em sua justificativa como “falante” do Sindicato dos Aeroviários, mas também é convencionalmente indireto – C-1 – em relação a quem a crítica é endereçada.

Em resposta à crítica indireta e ao pessimismo contidos em (35), o enunciado de resposta a seguir também emprega estratégias da polidez negativa (36) “Segundo o superintendente regional da Infraero, Edgard Brandão Junior, o grooving não poderia ter sido feito logo após a liberação da pista pois é necessário um período de cura (tratamento) do pavimento” O “falante organizacional” explica, mas minimiza a imposição - C-4- em relação aos possíveis leitores ou outros “falantes” organizacionais. Completa o argumento com promessa “Esse trabalho deverá ter início ainda neste mês e será feito durante as madrugadas para não atrapalhar as operações de pouso e decolagem. O prazo de término é de 60 dias”. Utiliza a polidez negativa – C-9- faz a promessa e demonstra otimismo – C-10 – com a data de finalização da obra.

A comunicação organizacional representada pelos falantes que empregam as estratégias da polidez negativa, ou seja, de modo evasivo, com promessa, convencionalmente indireto, com pedidos, ao impessoalizar os interlocutores e ao minimizar a imposição frente ao ouvinte/leitor aponta para o exercício do poder e o status individual, de acordo com Locher (2004, p. 30-33) em relação ao ouvinte com certo nível de aumento da distância social, demonstrando, em seu conjunto, a presença da hierarquia formal. Coloca os falantes que representam as organizações no processo comunicacional, via mídia impressa nacional, de baixo para cima, com sutilezas no *frame* que situa a crise no dia do acidente do avião da TAM, que se aproxima ao modelo clássico - mecanicista apontado por Miller (2003, p. 4) e na classificação de Krone, Jablin e Putnam (1987, p. 33) cuja caracterização é a formalidade, a verticalização e a valorização do meio que veicula os enunciados. Podemos inferir que, na situação de crise como o acidente do Airbus da TAM com vítimas fatais, possibilita estados comportamentais de descrédito, desconfiança irritação e/ou ansiedade dos públicos. Especificamente no caso do comunicado da

TAM, cujos enunciados em nossa interpretação indicam a falta de informação e despreparo e/ou falta de plano preventivo no tratamento comunicacional frente à crise, mesmo que a TAM expresse deferência e respeito às vítimas e seus familiares.

Os enunciados proferidos no dia do acidente do Airbus da TAM pelo presidente Lula nas expressões que empregam recursos lingüísticos, cuja representação demonstra minimizar o poder e manter o distanciamento social ao ser evasivo e fazer “questionamentos” com seus ministros, diante da crise que o setor aéreo enfrentava historicamente, como falante das organizações públicas responsáveis pelo espaço aéreo brasileiro, do mesmo modo pode conduzir os públicos a certos constrangimentos, descrédito, desconfiança da imagem pública.

O falante reponsável pela superintendência da Infraero, com uso da polidez negativa, explica a situação, minimiza e é evasivo diante das causas estruturais do aeroporto de Congonhas que possam ter provocado o acidente e realiza promessa de obra futura. O falante sindical critica, é pessimista e torna-se evasivo, suavizando seu nível de imposição, uma vez que não especifica o endereçamento das críticas realizadas. Para o ouvinte/leitor e os públicos vinculados aos falantes organizacionais, diante do emprego das estratégias da polidez negativa é importante recuperar os fatos históricos precedentes ao acidente do avião da TAM que tratam da crise aérea brasileira, os quais fazem parte do contexto metalingüístico e extralingüístico, de acordo com Dascal (2006). Nesse sentido, o dito e implicado em suas falas, bem como as crenças, visões de mundo e linhas de pensamentos dos falantes governamentais, sindicalistas e da própria TAM estão relacionados à intencionalidade e ação desencadeada nos enunciados proferidos publicamente no dia 17.07.2007 pela mídia impressa nacional.

Com esses “jogos” de expressões de deferência, minimização do poder e distanciamento social frente ao leitor e demais públicos envolvidos na situação de crise em análise inferimos a posição de “discurso utilitário” com informações que buscam justificar a presença pública na mídia impressa de tais falantes, que nessa pesquisa levanta a categoria que identificamos como “fatores do acidente”, promovendo o debate e as questões controversas expostas nos discursos dos falantes organizacionais

A ocorrência das estratégias *off record* torna imprescindível o conhecimento sociolingüístico defendido por Canale (1995), ou seja as formas de expressões

dependem dos contextos variáveis em relação ao conhecimento gramatical e discursivo no composto da competência comunicativa para interpretação dos enunciados. Nesse sentido, as dicas e pistas do contexto lingüístico e extralingüístico em Dascal (2006) são fundamentais para as estratégias *off record*, conforme Brown e Levinson (1987, p. 211-213) que caracterizam o ato comunicativo realizado de modo que não seja possível atribuir uma intenção comunicativa clara. O falante deixa a si mesmo fora da situação apresentada com diversas interpretações justificáveis, ao mesmo tempo, se o falante quer praticar um ato de ameaça à face (FTA) e eximir-se da responsabilidade pode fazê-lo deixando a decisão ao ouvinte/leitor/destinatário de como interpretá-lo. O falante trabalha com expressões indiretas e com estratégias lingüísticas contextualizadas pelas inferências, sendo que o destinatário precisa recuperar o “quê” foi pretendido dizer. Os autores apontam algumas estratégias clássicas, tais como a ironia, a metáfora, as atenuações, as questões retóricas, dentre outras que se tornam imprescindíveis para análise das pistas contextuais apresentadas pelos falantes possibilitando que as inferências sejam percebidas e processadas pelos ouvintes/destinatários. As estratégias *off record* tornam-se um convite à violação às máximas conversacionais de Grice (1971).

A seguir descrevemos e analisamos algumas estratégias da polidez *off record* coletadas nos enunciados do dia 17.07.2007 - acidente com o Airbus A320 da TAM: (4) O emprego do verbo em uma condição possível “estaria” o falante pressupõe -OR3-, insinua – OR1-, mas não confirma ou afirma algo ao dizer “Havia rumores de que o deputado federal Julio Redecker (PSDB-RS) estaria a bordo, mas sua assessoria não pôde confirmar (...); no (10) ‘O sindicalista Camacho diz que (...)’ “Desde o início nós defendíamos que o Aeroporto deveria ser fechado enquanto a reforma não fosse concluída, *mas ninguém quer perder, ninguém quer abrir mão do poder ou dos lucros*”, (grifos nossos)– com indiretividade - insinua e dá pistas para ação do outro - OR1 em relação aos órgãos do “poder”; dá indícios para associações – OR2 – com organizações públicas e privadas responsáveis pelo aeroporto de Congonhas e pressupõe – OR3 – que a abertura do aeroporto sem conclusão das obras causou o acidente. A indiretividade nas expressões “desde o início” sem mencionar quando e qual episódio marcou o início e “ninguém” omite o sujeito ou organização envolvida na ação. ; em (12) O presidente da Federação dos Trabalhadores da Aviação Civil, Celso Klaf, ao empregar a estratégia -OR-13-

generaliza excessivamente, ao violar a máxima de maneira (vago e ambíguo): “Já houve centenas de pousos desde que a pista foi reaberta que não tiveram problemas”.

No enunciado (22) “Lula *teria pedido* informações sobre o acidente com o avião da Pantanal, no dia anterior, que também derrapou na pista de Congonhas e *teria sido informado* de que naquele caso, *havia ocorrido* uma imperícia do piloto”. (grifos nossos). O presidente Lula nesse enunciado demonstra “cuidados” com sua “face”, ou seja, a imagem pública ao realizar um “pedido”, com estratégia da polidez negativa, C-1, ao ser convencionalmente indireto ao caso TAM, busca informes sobre o acidente do dia anterior, que de maneira indireta não se sabe “quem” (alguma pessoa especializada, autoridade?), nem “como” (fala ou documento?) “teria sido informado...” demonstra o uso das estratégias da polidez *off record* OR2 - dá indícios para associações e OR3- pressupõem. O emprego da conjugação verbal “teria pedido”; “teria sido informado” e “havia ocorrido” demonstra a indiretividade no ato da fala sobre o acidente no dia anterior ao da TAM. Aqui as estratégias de indiretividade são híbridas entre polidez *off record* e polidez negativa. Em (25) “Também *foram repassadas* ao presidente Lula informações das *autoridades aeronáuticas avaliando* que as perspectivas eram as piores possíveis e que as chances de haver sobreviventes eram praticamente nulas”. (grifos nossos). O comportamento verbal indica o uso das estratégias *off record*, ou sejam, -OR-2- dá indícios para associações e – OR-3 – pressupõem -, uma vez que “as autoridades”, não se sabe “quem”, empregam uso indireto com verbo de continuidade da ação “estão avaliando...” sem uma afirmação de resultado.

No enunciado (27) O líder do PSDB no Senado, Arthur Virgílio (AM) “Em nota pessoal, ele pediu que o presidente Lula “pise no chão da realidade””. O falante Virgílio, como líder do PSDB no Senado “pede ao Lula”, ou seja, emprega polidez negativa – C-6 – pede algo, colocando-se à distância do interlocutor, como superior, mas utiliza a indiretividade da metáfora – OR-9 - “pise no chão da realidade”, mediante estratégia *off record*. Outra espécie de uso das estratégias “híbridas” da polidez.

No enunciado (38) “Entre o final do ano passado e o começo deste, Congonhas registrou casos de derrapagens de aeronaves devido ao mau estado de conservação de suas pistas. No final de fevereiro, a pista auxiliar entrou em reforma. Durante esse período, a pista principal era fechada sempre que chovia forte, pois

seu estado ainda era ruim.”. O falante Folha de S. Paulo faz uso de estratégia *off record*, ou seja, indiretividade uma vez que dá indícios para associações – OR-2 – de que as derrapagens no período tem relação com mau estado da pista, logo, o avião da TAM foi um desses casos de derrapagem e pressupõem – OR-3 – que a pista principal no dia do acidente, com chuva, não foi fechada como em períodos anteriores.

O comunicado da TAM no enunciado (39) “Neste momento não podemos determinar a extensão dos danos causados ou de possíveis lesões sofridas pelos ocupantes do avião, passageiros e tripulantes”. Ao não assumir novas informações sobre o ocorrido e nem responsabilizar alguém pelo evento, torna-se indireto na estratégia *off record* e favorece o surgimento da implicatura na violação da máxima de maneira ao ser vago – OR-12-, incluindo a presença do dêitico “neste momento” (qual?).

As estratégias da indiretividade *off record* empregadas pelos falantes organizacionais, mencionadas acima, nos remetem à análise sobre as formas de manifestação da competência comunicativa estratégica e discursiva, mediante escolhas de expressões dêiticas, geração de ambigüidade, ser vago e não assumir a responsabilidade (ou tentando repassar a responsabilidade a outro interlocutor) pelos fatos que estavam ocorrendo, caracterizam os momentos e horas no dia do acidente com o Airbus A320 da TAM, em 17.07.2007. Presumimos que as intenções dos falantes organizacionais estão atreladas à natureza dramática, imprevisível e surpreendente da crise, conforme destacam Argenti (2006) e Villafañe (2000) no capítulo III. As condições de indiretividade nas estratégias *off record* levam à negociabilidade e adaptabilidade, conforme Verschueren (2002) dos significados para o público leitor e os demais públicos envolvidos com os discursos dos falantes organizacionais, no primeiro dia do acidente à ação de dúvida, ansiedade, irritação e até desespero em relação às mortes, ocasionadas pela situação de crise.

Conforme características expostas inicialmente, as estratégias *off record* dependem imprescindivelmente dos contextos metalingüístico que envolvem as regras, normas, competência sociolingüística, enunciados precedentes, assim como do contexto extralingüístico compreendido pelas visões de mundo, crenças, valores e a cultura que permeia os mundos sociais, mentais e físicos dos interlocutores.

Diante disso, o conjunto das estratégias *off record*, com elevada dependência do contexto, imprescindível adaptabilidade e negociabilidade na geração dos

significados conforme Verschueren (2002, p. 115-119), podemos interpretar que, de certa maneira dilui a distância social e o nível de imposição do poder do falante em relação ao ouvinte e vice-versa, no processo da comunicação organizacional, de maneira transversal se aproxima da linha teórica defendida por Hofstede (1991, p. 29) referente às dimensões no estudo da cultura a partir das noções comunicação, fornecida por Edward T. Hall (1976) ao especificar a comunicação de “alto contexto” e “baixo contexto”. Na análise das escolhas das estratégias da polidez *off record*, a comunicação é de “alto contexto”, ou seja, o essencial da informação encontra-se no meio ambiente (contexto extralingüístico compartilhado), no interior das pessoas e, pouco no dito exposto nos enunciados.

Na literatura no âmbito da comunicação organizacional, de maneira dialógica e complementar, segundo Morin ao estabelecer as pontes interpretativas sobre a análise das estratégias da polidez *off record* e algumas estratégias da indiretividade na polidez negativa, para Girin (1996, p.49) os contextos são “modos de leitura da situação. São as *estruturas de interpretação*, os *esquemas cognitivos* que cada pessoa possui e utiliza para compreender os acontecimentos que ocorrem, e em particular, compreender (...) os fatos da língua” (grifos no original). Anotamos que nesse conceito Girin refere-se aos contextos em relação à língua, mas o autor reforça a noção de que tanto o contexto quanto a situação não pertencem à língua. Girin (1996, p. 50-51) defende que os contextos estão longe de “realidades puramente pessoais”, são “construções parcialmente sociais”, atribuindo vínculos a sua interiorização pela educação e vida social em geral e são “parcialmente locais”, como construções que emergem no processo de socialização. Portanto, em cada situação, os interlocutores recorrerem a uma gama de contextos e excluem outros, sendo que a chave do processo interativo reside na influência que cada sujeito exerce sobre o outro na escolha do contexto adequado para cada situação específica. Girin argumenta que o contexto é um esquema cognitivo aplicável ao texto. Encontra ressonância, igualmente, em Eisenberg & Goodall (1997, p. 34) os quais entendem que o “o contexto se refere onde a comunicação ocorre (isto é, o cenário físico) e as estruturas interpretativas usadas que fazem sentido nos intercâmbios comunicativos” (trad. nossa). Segundo a linha de Eisenberg & Goodall, o contexto é múltiplo, complexo, instável e não há significado sem o contexto, tornando-se, dessa maneira, vital para o entendimento da comunicação organizacional. A referência aqui sobre o aspecto complexo do contexto diz respeito

à linha de autoridade, poder, a situação dos negócios, às políticas e a própria essência dos relacionamentos entre os sujeitos.

As estratégias da polidez positiva caracterizadas por Brown e Levinson (1987, p. 101-103) como o comportamento lingüístico que busca a aprovação dos interesses e desejos do falante pelo ouvinte/destinatário. Pressupõe que os interlocutores compartilham desejos e conhecimento do mundo em comum, utilizando marcadores lingüísticos que expressam a cooperação entre os interlocutores e que haja satisfação e preservação da face do ouvinte, que aceita as maneiras expressivas do ouvinte, incluindo os exageros. Os indicadores expressam que o falante e ouvinte são membros do mesmo grupo ou categoria e que compartilham dos mesmos valores, metas, objetivos, etc. A cooperação pode ser expressada por indicadores que o falante emprega representando satisfação, crenças recíprocas e um estado de ajuda mútua na relação comunicativa com o ouvinte.

Na amostra do primeiro dia do acidente com o Airbus da TAM, em 2007, as estratégias positivas que podem ser analisadas de maneira complementar e interdependente com teorias da comunicação organizacional estão, por exemplo, em (16) “O A320 foi o primeiro de sua categoria a trocar os instrumentos da cabine de pilotagem por telas digitais e a adotar *joysticks* semelhantes aos usados em videogames em lugar de manches tradicionais. Os computadores têm um programa de segurança que assume o comando caso determinandos parâmetros sejam rompidos ou ultrapassados durante as operações de vôo”. Nesse conjunto, o falante do jornal utiliza também as estratégias da polidez positiva no sentido de C+5 – buscar o acordo com o leitor sobre o quê há de melhor a ser apresentado em defesa do fabricante Airbus, além disso, ao dar essas informações, presume-se usar a estratégia positiva - C+8 - que explicita e pressupõem o conhecimento e a preocupação sobre os desejos do outro (leitor).

No enunciado (17) “Em seu primeiro pronunciamento após o acidente com o Airbus A320, o governador de São Paulo, José Serra afirma (..) “Nesse momento, o importante é dar assistência às famílias e rezar para que haja sobreviventes”, disse ele, acrescentando que o caso será investigado”. Aqui o governador emprega as estratégias da polidez positiva C+1 – percebe os sentimentos, necessidades e desejos de solidariedades com os outros (leitores e familiares das vítimas) e C+9 - promete que “o caso será investigado”.

Na matéria sobre o comportamento de Lula em (23) “Havia uma grande preocupação do governo com as repercussões dessa nova tragédia, que classificavam como “inacreditável”. (...) “O presidente teria ficado “consternado” ao receber, por meio de um assessor especial, o brigadeiro Francisco Joseli, a notícia do acidente”. A narrativa jornalística sobre a “preocupação” e “consternação” do presidente diante do acidente com o Airbus da TAM utiliza a estratégia da polidez positiva - C+1 - :Perceba o outro. Mostre-se interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro (leitor e também familiares e amigos das vítimas).

Em nota pessoal, o líder do PSDB, senador tucano Arthur Virgílio (AM) se posiciona em relação à crise aérea brasileira, no enunciado (28) “Virgílio disse que “o presidente Lula precisa agir e não falar, *ou seu período se marcará pelo sofrimento e pela dor de tantos brasileiros que poderiam estar vivos, lutando, sofrendo, sorrindo e construindo um país mais justo*””. (grifos nossos). Inicialmente, nesse enunciado o falante se dirige ao presidente Lula de modo direto, sem receio da resposta do endereçado “O presidente precisa agir e não falar”, usando *bald on record*, mas na seqüência se solidariza com os “brasileiros” emprega a polidez positiva ao demonstrar em -C+1- interessado pelos desejos, vontades e necessidades do outro e - C+3- intensifica o interesse pelo outro (leitores e o povo brasileiro). A autoridade pública realiza uma forma “híbrida” de estratégias da polidez, conforme Brown e Levinson (1987, p. 230-231), com adaptações de positiva e *bald on record*.

No comunicado da TAM à imprensa contido no enunciado (31) “A TAM diz ainda que já ativou seu Programa de Assistência às Vítimas e Familiares e disponibilizou um número de chamadas para o atendimento aos familiares dos passageiros e tripulantes deste vôo: 0800-117900”. O emprego da estratégia da polidez positiva se faz presente em - C+1 - que o falante busca os interesses e necessidades do leitor e familiares das vítimas e - C+5 – visa buscar o acordo nesse momento crucial da tragédia.

O poder e o status representados nos cargos ocupados e legitimados como sendo de “Governador do estado de São Paulo” e Presidente da República”, enquanto organizações públicas, tornam-se “quebráveis, frágeis e violáveis” em suas manifestações discursivas veiculadas pela mídia impressa caracterizadas pelas estratégias da polidez positiva, cunhadas como “preocupação”, “consternação” “importante é dar assistência às famílias” e “rezar para que haja sobreviventes”.

Podemos considerar que toma forma o espírito de solidariedade frente à crise imprevisível, surpreendente e devastadora das vidas humanas, acarretando dor, sofrimento e angústia para os familiares das vítimas. Tanto o governador quanto o presidente da República tornam-se iguais e com significado de pertencimento ao agrupamento dos familiares das vítimas e ao povo brasileiro, com pouca distância social e sem nível de imposição. Por outro lado, a manifestação discursiva em nota do líder do PSDB no senado Arthur Virgílio, de maneira direta a princípio acusa ao Presidente Lula, convocando para ação e não à fala e se solidariza com os sentimentos de sofrimento e dor reinantes no país e preconiza que poderá se alastrar no período de gestão do Presidente Lula. A TAM, em nota à imprensa, busca acordo e visa as necessidades e desejos dos familiares das vítimas e presta conta à sociedade, abrindo o canal de comunicação para assistência.

Do ponto de vista dos enfoques que estudam a comunicação organizacional, as estratégias da polidez positiva, mesmo se tratando de um processo comunicacional público “extra-muros”, também conhecido como comunicação externa se aproxima à perspectiva de relações humanas abordada por Miller (2003, p. 26-44) a qual enfatiza a qualidade das relações humanas, em nosso caso da crise, enfoca a comunicação externa à organização. Estimula a direção na comunicação horizontal, principalmente face-a-face, focalizando mais no estilo informal entre os interlocutores, diminuindo com isso, as diferenças de *status*. Na crise, podemos considerar que eleva o nível de solidariedade, maneiras de prestar atendimento e assistência frente à surpresa e imprevisibilidade da catástrofe. Apesar dessa caracterização, ainda é necessário veicular as notas e comunicados formais pelos falantes organizacionais, porém dá abertura para as trocas comunicativas sequencias com os públicos e outros falantes que representam as organizações envolvidas nesse evento.

A realização das estratégias que compõem a divisão *bald on record* conforme já mencionamos em Brown e Levinson (1987, p. 95-99) contempla diferentes motivos, que em geral são:

(a) casos em que o falante queira fazer o FTA – Ato de Ameaça à Face - com o máximo de eficiência mais do que ele deseja satisfazer a face do ouvinte, em qualquer nível. Segundo os autores, há diferentes tipos de usos para as estratégias *bald on record*, em diferentes circunstâncias, uma vez que o falante pode ter diferentes motivos para que seu desejo em realizar o ato de ameaça à face não seja

minimizado, por exemplo, no uso de imperativos diretos, em casos de urgência ou muito risco (inclusive na situação de crise com acidente grave) ou quando há rumor na escolha do canal ou há dificuldades na comunicação para obter a máxima eficiência e precisa chamar a atenção, corrigir e dar instruções;

(b) casos em que não há retificação porque o desejo do falante em satisfazer a face do ouvinte é pequeno, devido ao seu poder elevado e não teme retaliação ou não cooperação do ouvinte ou também porque o falante deseja ser rude e não mantém cuidados sobre a face (depende dos contextos socioculturais);

(c) casos em que a não minimização provavelmente ocorra quando o ato de ameaça à face é do interesse do ouvinte, desse modo, ao fazer o ato de ameaça à face, o falante não se preocupa com o ouvinte, a retificação é requerida, encaixando-se aqui os casos de conselho, advertência, consentimento de permissão para fazer algo.

(d) casos em que envolvem rituais em encontros, na chegada e na despedida (em certos tipos de culturas) possuem comandos de modo direto, assim como certos tipos de convites e respostas aos convites o uso é direto.

A partir da amostra do primeiro dia do acidente com o Airbus A320 da TAM, veiculada na mídia impressa nacional identificamos e analisamos a presença das estratégias *bald on record* em (2) “O vôo de número 3054, havia saído da capital gaúcha às 17h16” (...) “a aeronave da TAM procedente de Porto Alegre, com 176 pessoas a bordo, derrapou no aeroporto de Congonhas”, o jornal O Estado de S. Paulo afirma e nomina no *lead* da matéria o evento, a procedência e a organização que está envolvida no acidente. No corpo da matéria jornalística em (7) e (8) de modo direto e imperativo narra que (...)“O serviço de atendimento ao consumidor da Anac *informou* que o aeroporto foi fechado” (...) “O Corpo de Bombeiros *enviou* 26 equipes para controlar o incêndio”. “A avenida Washington Luiz foi fechada nos dois sentidos, causando congestionamento”. “A Eletropaulo *cortou* o fornecimento de energia de Congonhas”. (grifos nossos).

No enunciado (5) o governo federal, organização pública, declara “O presidente Luiz Inácio Lula da Silva *determinou* que o comandante da Aeronáutica, Juniti Saito, fosse a São Paulo. Lula *estabeleceu um gabinete de crise* para acompanhar o caso e cancelou toda a agenda até sexta-feira”. (.). Utiliza estratégia *bald on record*, de maneira direta, imperativa, concisa, demonstrando o poder institucional, seu nível e *status* hierárquico nos tempos verbais “determinou” ao subordinado, “estabeleceu” gabinete de crise e “cancelou” sua própria agenda.

Interpretamos que tais declarações visam angariar apoio da audiência nacional. Semelhante a isso, no enunciado (23) de modo direto, com autoridade, uso do poder e nível de imposição, o presidente Lula, no contexto da matéria jornalística afirma que (...) “*foram chamados para o gabinete de emergência* os ministros Waldir Pirtes (Defesa), Walfrido dos Mares Guia (Relações Institucionais), Dilma Rousseff (Casa Civil) e Kranklin Martins (Comunicação Social)” (grifos nossos).

Nos enunciados (9), (10) “O acidente com o Airbus A320 da TAM foi causado pela falta de ranhuras transversais na pista principal do Aeroporto de Congonhas, reaberta no dia 29 de junho”. Quem faz a afirmação é o agente de segurança de voo do Sindicato Nacional dos Aeronautas, Carlos Camacho’. Complementa com a acusação (..) “O sindicalista culpou a ganância das empresas aéreas e a incompetência da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) pelo acidente desta terça-feira, 17”. (...) – estratégia imperativa, afirmativa, direta, uma vez que o falante é uma autoridade no assunto e pode angariar a adesão da audiência, assim como “esquentar” a controvérsia em torno do grave acidente nos públicos envolvidos na situação de crise.

No enunciado (19) “A Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo confirmou até agora a morte de uma vítima do acidente” (...). “Por enquanto não há informações sobre a identidade da vítima, cujo corpo agora foi encaminhado ao Instituto Médico Legal (IML)”. A confirmação é de um falante que tem autoridade, é direta, concisa e imperativa, considerada *bald on record*, apesar de não dizer o nome da vítima. O dêitico “agora” representa o momento e o tempo do acontecimento do evento, narrado pela jornalista que cobria a matéria.

O enunciado (20) afirma que “A pista principal do aeroporto passou por reforma e foi reaberta em 29 de junho, mas sem a pavimentação da via de taxiamento (taxiway) que liga o pátio à cabeceira 17, *por determinação do presidente da Infraero*, brigadeiro José Carlos Pereira, para não extrapolar o cronograma da obra.” (grifos nossos). Configura-se a presença de autoridade, poder e status do brigadeiro que faz a “determinação”, o que de modo direto, autoritário, guarda sua distância de poder frente ao leitor, emprega a estratégia de *bald on record*,

Em 26) (...) “A agência Nacional de Aviação Civil (Anac) *repassou* a responsabilidade pela divulgação de informações para a Aeronáutica”. A narrativa declara a “quem” cabe a responsabilidade das informações, de modo direto e com autoridade. Da mesma maneira, na continuidade da matéria *bald on record* repete-

se nas expressões: “O centro de Informações de Acidentes Aéreos (Cenipa) *abriu inquérito* para averiguar as causas do acidente (...).” (grifos nossos).

A acusação presente em (27) “O líder do PSDB no Senado, Arthur Virgílio (AM), *acusou nessa terça-feira à noite o governo Lula* de “incompetência geral, corrupção e insinceridade” no trato da crise brasileira”. (grifos nossos). Ocorre a prática da estratégia *bald on record*, como autoridade representativa partidária, mesmo não sendo superior ao “governo Lula”, o falante demonstra que não tem receio da resposta ao endereçado ao fazer a acusação.

As perspectivas teóricas estudadas na comunicação organizacional possibilitam identificar que as características das estratégias *bald on record* se aproximam da teoria mecanicista desenvolvida por Jablin *et al.* (1987, p. 33) e por Miller (2003) em que a perspectiva clássica é representada pela metáfora macanicista, cujos aspectos caracterizadores no processo comunicacional é a comunicação verticalizada, com estilo formal, usualmente escrita e a valorização recai no canal de comunicação. Enfatizamos que o uso das construções discursivas de maneira direta, com dados informativos claros e definidos, empregadas pelas autoridades e lideranças são imprescindíveis em situações de crise. No entanto, segundo os enunciados descritos acima, os falantes organizacionais ao *informar, determinar, estabelecer gabinete de crise e acusar* tornam o processo comunicacional verticalizado, ao utilizarem o poder e status que os legitimam, demonstrando o nível de imposição maior, além de promoverem distância social acentuada com possíveis interlocutores. Em nossa interpretação, tais enunciados não desenvolvem práticas de uma “comunicação” com os públicos da mídia impressa, mas demonstram um despreparo e incompetência no trato da situação de crise e sofrimento, visto que não possuem um comitê multidisciplinar de profissionais e um plano de ação preventivo nas organizações para ser adaptado e aplicado às situações de crise, de maneira a ter coerência na ação e no discurso, conforme perspectivas teóricas defendidas por Kunsch (2003), Cuna Jr. (2006), Villafañe (2000), Lerbinger (1997) dentre outros.

De acordo com Brown e Levinson (1987, p. 95) dentre os motivos que levam o falante ao uso de imperativos, uma vez que o ato de ameaça à face não é minimizado está inserido nas situações de emergência e de riscos. Adaptamos essa afirmação dos autores para os enunciados na situação de crise em estudo. No entanto, os falantes correm o risco no uso dos imperativos de realizar tomada de

decisões que criam mal-estar na sociedade e na percepção dos públicos, sendo que as decisões são resultados de improvisos e despreparos na lida dos assuntos graves que mobilizam a formação da opinião pública, cujos antecedentes sócio-históricos demarcam a crise aérea no sistema aéreo brasileiro que não foi tratada, corrigida e estruturada com decisões sérias pelas autoridades competentes.

Os aspectos envoltos na esfera do macro nível da pragmática, segundo Vercheuren (2002) que possibilitam analisar as estratégias da polidez lingüística em relação à situação de crise no desastre com o Airbus da TAM estão vinculadas às normas sociais, à comunicação intercultural e internacional, ao discurso e à ideologia e aos grandes debates sociais. Podemos interpretar que no Brasil temos o desenvolvimento sociocultural de estímulo à defesa do consumidor, com legislação própria. Nesse sentido, a organização TAM colocou-se à disposição na primeira nota divulgada à imprensa, mediante a abertura do 0800 para atendimento às famílias dos clientes e da tripulação. Por parte do governo federal e dos órgãos subordinados, tais como a Infraero, ministérios e Agência Nacional da Aviação Civil (Anac) foram enunciados a tomada de medidas que demonstram o uso do poder e status que os cargos outorgam, mas ao mesmo tempo demonstram a fragilidade da surpresa, imprevisto consternação, sem medidas preventivas. As normas sociais, questões políticas, econômicas e estruturais recebem críticas e acusações por parte dos representantes sindicais, conforme constatamos nos enunciados do primeiro dia do acidente e dão continuidade no universo dos sete dias seqüenciais que encontramos no protocolo que compõem o universo da pesquisa.

No macro nível, a análise das estratégias da polidez lingüística do primeiro dia do acidente com Airbus A320 da TAM, em 17.07.2010 recebeu depoimentos narrados linguisticamente no contexto da comunicação por interlocutores internacionais, comparando a projeção histórica recente da crise no sistema aéreo brasileiro, o despreparo e a incompetência dos organismos públicos no trato com a crise. Conforme depoimento contido na Folha *Online*/BBc Brasil, em 19.07.2010 para o jornalista norte-americano Joe Sharkey, sobrevivente do choque no jato Legacy com o Boeing da Gol em setembro de 2006, a crise aérea tem raiz “sistêmica” ou “excessiva politização do setor no país”. O jornalista afirma em entrevista ao programa “*The World*” do jornal “*The New York Times*”: “a busca por culpados pelos dois últimos acidentes aéreos no Brasil desvia a atenção de uma questão que preocupa mais, a segurança do setor no país”. Segundo Joe “Não

tratam o que para mim é a questão central, que é a condição de falta de segurança no Brasil, nos aeroportos e no controle do tráfego aéreo. Ficou “horrorizado” ao saber do novo acidente com o Airbus A320 da TAM

A Folha Online/BBc Brasil, em 19.07.2010 também cobriu a matéria publicada no “*Wall Street Journal*” que além de “evidenciar a sobrecarga da infraestrutura aérea brasileira e a dificuldade do governo federal em resolver o problema”, diz o jornal: “o acidente é um alerta para uma indústria da aviação que experimenta uma intensificação no tráfego sem o equivalente aumento e uma elevação dada a questões de segurança...”. Na mesma linha, diz a matéria, o italiano “*Corriere della Sera*” ao afirmar que “houve um crescimento selvagem do tráfego aéreo brasileiro, sem regras, e apenas com maquiagem na infra-estrutura”. O jornal aponta que na “era dos vôos a baixo custo, as viagens aéreas no Brasil viraram transporte de massa”. Finaliza a matéria ao declarar que “O que soa como uma história de sucesso e inclusão social contém há muito tempo as sementes do desastre”.

Interpretamos que as estratégias da polidez lingüística empregadas pelos falantes organizacionais na situação do desastre do Airbus A320 da TAM, no primeiro dia do acidente, mesmo contendo a diretividade do *bald on record* em alguns enunciados, com demonstrações de poder e visão determinista, as declarações de indiretividade em *off record*, de respeito e consideração pelos leitores, familiares das vítimas e a sociedade em geral na polidez negativa e pertencimento e solidariedade nos enunciados da polidez positiva no sentido ideológico não conseguem formar no plano mental de indivíduos, de agrupamentos sociais e de representantes que formam a opinião pública internacional, um juízo de valores que representa a imagem pública de organizações comprometidas, que tratam a crise com a seriedade e respeito, com ações reparadoras preventivas. Os contextos lingüístico e extralingüístico, no caso em estudo, remetem para a questão dos grandes debates sociais no âmbito das questões brasileiras, os quais podem ser canalizados em temáticas, tais como: (a) política de segurança e infraestrutura com medidas preventivas e corretivas nos transportes aéreos e terrestre; (b) interesses econômicos e políticos partidários que se sobrepõem aos interesses público e dos cidadãos brasileiros culminando com crises e danos irreparáveis de vidas como o acidente do Airbus A320 da TAM e os demais que antecederam; (c) direitos e deveres do consumidor em casos de vida e morte por serviços prestados que

envolvem organizações públicas e privadas; (d) processos da comunicação organizacional na mídia impressa em situação de crise, dentre outros.

5.1.3 Hipóteses e objetivos da pesquisa

A análise das estratégias da polidez lingüística nos discursos dos falantes organizacionais na mídia impressa no dia do acidente com Airbus da TAM, mediante o emprego da teoria da polidez lingüística conforme Brown e Levinson (1987) e a identificação dessa teoria com perspectivas teóricas da/sobre a comunicação organizacional, contidas nessa tese nos possibilita confirmar as hipóteses de que: (b) a polidez lingüística é uma teoria com conceitos capazes de permitir análise em situação de crise no processo da comunicação organizacional, recebendo a contribuição dos princípios norteadores do paradigma da complexidade para o amalgamento teórico; (c) há estratégias da teoria da polidez lingüística empregadas nos enunciados escritos pelos falantes organizacionais (representantes das organizações), em particular na aplicação em situação de crise do caso TAM 2007, que comprovam a existência de tensões complexas nas relações hierárquicas, níveis de poder e distância social dos interlocutores. Os conceitos que permitem a análise das estratégias da polidez lingüística empregados pelos falantes organizacionais estão vinculados às noções de face ou imagem pública, de contexto lingüístico e extralingüístico, intencionalidade, as variáveis da distância social, nível de imposição e poder, conforme vimos nos exemplos e interpretações expostos acima.

A partir da identificação das estratégias da polidez lingüística empregadas pelos falantes organizacionais na mídia impressa nacional, com enunciados coletados no dia do acidente no caso do Airbus A320 da TAM viabilizou de maneira complementar e interdependente com auxílio dos princípios da complexidade, em especial o recursivo, dialógico e hologramático compreender e afirmar que o nível de poder e distância social remete as estratégias *bald on record* aproximar-se às características do modelo de comunicação organizacional mecanicista, formal e direto. As estratégias da teoria da polidez lingüística *off record* caracterizadas pela indiretividade do falante, de modo geral, dificultam no quadro referencial que identifica a intencionalidade do falante pelo ouvinte/interlocutor/leitor. Nesse sentido, seria a estratégia que mais propicia a geração de mal-entendido lingüístico.

Interpretamos que essas estratégias por necessitarem do conhecimento de mundo, crenças e valores semelhantes entre os interlocutores se vinculam à perspectiva teórica que estuda a cultura de “alto contexto” no processo da comunicação organizacional, ou seja a necessidade da presença acentuada dos elementos do contexto extralinguístico.

No entanto, segundo teorização exposta em capítulo anterior não identificamos o mal-entendido pelos falantes e interlocutores, expostos nos enunciados do primeiro dia do referido acidente. As estratégias da polidez positiva têm como característica o falante estar inserido, pertencer e ser solidário ao mundo do ouvinte, buscando ser aceito e apreciado pelos leitores e/ou interlocutores de outras organizações, envolvidos na situação de crise nos remete à perspectiva teórica das relações humanas, a qual envolve a valorização da solidariedade e diminuindo as distâncias que o *status* e o poder colocam entre os interlocutores. Identificamos nesse estudo que devido às atribuições do poder dos falantes que representam os governos federal e do estado de São Paulo ocorre a “hibridação no emprego das estratégias da polidez lingüística comportando nos enunciados a presença, simultânea das estratégias *bald on record* e da polidez positiva.

As estratégias da polidez negativa ao demonstrarem deferência e maior nível de formalidade e distância social do falante organizacional em relação aos ouvinte (leitor/outro falante organizacional), preserva a face ou imagem pública na relação falante-ouvinte, aumentando o nível de valorização da imagem pública do ouvinte, mediante pedidos de esclarecimentos sobre a crise, impessoalizando os interlocutores, sem nomear possíveis causadores do acidente, etc. Faz com que tais estratégias se aproximem da perspectiva clássica mecanicista do processo comunicacional empregados pelos falantes organizacionais.

Diante de nossa argumentação desenvolvida na análise dos enunciados veiculados na mídia impressa caso Airbus - A320 da TAM, primeiro dia do acidente confirmamos as declarações contidas nas hipóteses b e c, conforme exposto acima e atingimos os objetivos da tese de: (a) realizar análise documental de mídia impressa nacional, fundamentada na teoria da polidez lingüística, um diferencial em relação aos estudos de análise do discurso e análise semiótica, contribuindo com o desenvolvimento no campo de investigações sobre/da comunicação organizacional, em situação específica de crise e (b) analisar mediante a polidez lingüística em

enunciados da mídia impressa nacional, podendo ou não gerar mal-entendidos lingüísticos, em situação de crise no acidente da TAM, ocorrido em 2007.

Destacamos que a presença de correntes teóricas sobre o mal-entendido lingüístico, contidas no capítulo anterior, apesar de não terem sido empregadas na análise dos enunciados proferidos pelos falantes organizacionais no primeiro dia do acidente no caso Airbus – A320 da TAM, foram inseridas como possibilidade ou não de serem amalgamadas à teoria da polidez lingüística e das abordagens sobre a comunicação organizacional. Podem ser um referencial teórico para futuras análises, em outros projetos científicos.

6 CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS

O presente trabalho de tese tem como tema a pragmática com foco na teoria da polidez lingüística aplicado ao processo da comunicação organizacional. O ponto de partida da investigação esteve alicerçado nas noções conceituais sobre as teorias da comunicação, sob algumas das abordagens desenvolvidas nos estudos lingüísticos e nos teóricos da comunicação social, bem como possibilidades de diálogo que tais teorias possam exercer no campo de estudos da comunicação organizacional, sustentados pelo paradigma da complexidade. Os objetos de investigação teóricos envolveram a comunicação, a polidez lingüística e a comunicação organizacional. Os objetos empíricos foram extraídos a partir dos enunciados coletados na mídia impressa nacional, veiculados nos jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo com as “vozes dos falantes organizacionais”, ou seja, representantes das organizações envolvidos no Caso TAM 2007.

A investigação é caracterizada como de cunho exploratório bibliográfico ao tratar a contribuição da teoria da polidez lingüística no processo da comunicação organizacional. A pesquisa é, em concomitância, de natureza empírica com utilização de amostra documental, oriunda da mídia impressa - circulação nacional, com recortes de material jornalístico que tratou da situação de crise organizacional no acidente da TAM, em 2007. O paradigma empregado nessa tese é da complexidade em Morin (1998; 2003; 2005; 2006; 2008), o qual se fundamenta: - na escolha do método como percurso da pesquisa, conforme as estratégias e habilidades empregadas pelo pesquisador(a); - a indissociabilidade do sujeito com o objeto; - a inclusão do sujeito no processo de construção do conhecimento, mantendo a coerência dos propósitos, objetivos, mas sustentado na premissa de que o conhecimento trabalha com a incerteza e a conjugação dos saberes, de modo complementar e interdependente.

A escolha do tema e dos objetos teóricos e empíricos delineou como objetivos de nossa tese:

- a) contribuir com a discussão teórica sobre a comunicação organizacional em sua complexidade, tendo como ponto de partida o significado da comunicação, alicerçado nos fundamentos teóricos da pragmática e polidez lingüística;

- b) realizar análise documental de mídia impressa nacional, fundamentada na teoria da polidez lingüística, um diferencial em relação aos estudos de análise do discurso e análise semiótica, contribuindo com o desenvolvimento no campo de investigações sobre/da comunicação organizacional, em situação específica de crise;
- c) analisar os enunciados da mídia impressa nacional com suporte na teoria da polidez lingüística, podendo ou não gerar mal-entendidos lingüísticos, em situação de crise no acidente da TAM, ocorrido em 2007.

No percurso do processo de pesquisa, nossa tese apontou em busca da visão transdisciplinar, com base no paradigma da complexidade, ao nos depararmos com perspectivas que nos conduziram a repensar algumas das teorias da comunicação social na relação com os estudos da pragmática e polidez lingüística em situação de crise no âmbito organizacional. A tese trabalhou com as seguintes hipóteses:

- a) Há escassa aplicação de estudos lingüísticos, com foco na polidez lingüística no âmbito da comunicação organizacional, em particular na situação de crise;
- b) A polidez lingüística é uma teoria com conceitos capazes de permitir análise em situação de crise no processo da comunicação organizacional, recebendo a contribuição dos princípios norteadores do paradigma da complexidade para o amalgamento teórico;
- c) Há estratégias da teoria da polidez lingüística empregadas nos enunciados escritos pelos falantes organizacionais (representantes das organizações), em particular na situação de crise do caso TAM 2007, que comprovam a existência de tensões complexas nas relações hierárquicas, níveis de poder e distância social dos interlocutores.

O capítulo I - “Comunicação: abordagens da pragmática lingüística e da teoria da comunicação social e suas interfaces na comunicação organizacional” - descreveu pesquisas desenvolvidas que contemplam características, natureza e campo da/na comunicação, tendo como parâmetro de escolha a produção em coletânea ou individual de pesquisadores vinculados à Compós -Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação Social. Os estudos sobre/da comunicação, sob abordagens da pragmática lingüística na presente tese, são derivados, principalmente do enfoque sócio-cultural. A divisão que ainda

prevalece entre estudos da/sobre a “comunicação” pelos teóricos da comunicação social e dos estudos lingüísticos, nessa pesquisa, constatou que há o desconhecimento, separatismo e fragmentação de tais investigações entre os próprios pesquisadores. O separatismo e a fragmentação exercem influência nas escolhas das abordagens/perspectivas nos estudos que envolvem a comunicação organizacional.

Enfatizamos que os estudos encontrados em *handbooks* e algumas produções independentes, conforme descrevemos no capítulo I, os autores apenas mencionam a pragmática lingüística no campo da comunicação organizacional, no âmbito internacional, sem que haja a preocupação de se tornar um estudo transdisciplinar com o arcabouço teórico sobre a comunicação organizacional, desvelando como se faz, metodologicamente, a análise da teoria da polidez lingüística em situações particulares de crise. Diante disso, nosso estudo de tese é inédito, uma vez que levantou abordagens teóricas, descreveu e aplicou a teoria da polidez lingüística segundo Brown e Levinson (1987), em situação de crise mediante a análise dos enunciados proferidos pelos falantes organizacionais via mídia impressa. Em seguida, interpretamos os enunciados, com suporte do paradigma da complexidade que promove a tessitura dos saberes lingüísticos com as perspectivas de estudo que tratam da comunicação organizacional.

O levantamento bibliográfico com base nos autores estudados no capítulo I comprovou a existência do separatismo e desconhecimento acentuado, nas investigações tanto de autores brasileiros, quanto internacionais, vinculados às diversas correntes teóricas que abordam a Comunicação Social sobre os estudos, noções conceituais e linha de pesquisa desenvolvidos pelos autores nos Estudos Lingüísticos e vice-versa, especialmente na pragmática e polidez lingüística a respeito da comunicação. Os recortes bibliográficos que realizamos vinculando o processo da comunicação organizacional em situação de crise, sob a análise da teoria da polidez lingüística, no Brasil, pode desenvolver investigações contínuas, pretensamente com análises comparativas de casos. Quando se trata das investigações sobre a polidez lingüística, aplicadas no âmbito da comunicação organizacional, salvo raras contribuições, contidas nas produções mencionadas no presente capítulo, motivou a continuação de nossa pesquisa, cujos dados analisados foram originados em situação de crise, veiculados na mídia impressa de circulação nacional, com enunciados dos falantes organizacionais.

A partir da pesquisa bibliográfica e análise contidas no capítulo I, confirmou-se a primeira hipótese, contida no item (a), de que há escassa aplicação dos estudos lingüísticos, com foco na polidez lingüística, no âmbito do processo da comunicação organizacional, em particular na situação de crise. Nesse capítulo, atingimos parte do objetivo que visa contribuir com a discussão teórica sobre a comunicação organizacional em sua complexidade, tendo como ponto de partida o significado da comunicação, alicerçado nos fundamentos teóricos nos Estudos Lingüísticos, em especial oriundos da pragmática e polidez lingüística, os quais foram complementados no capítulo III.

O “Paradigma da complexidade: caminhada de compreensão e interpretação na pesquisa sobre comunicação (organizacional), linguagem e cultura”, exposto no capítulo II apresentou as origens e os sete princípios operadores da complexidade em Morin (1998; 2003; 2005; 2006; 2008). Para Morin, torna-se importante as noções de método, metodologia e paradigma (interdisciplinar, multidisciplinar e transdisciplinar) na escolha que o investigador(a) realiza. Foram mencionados alguns exemplos de estudos brasileiros elaborados mediante o emprego dos postulados transdisciplinares, em Morin, tendo como tema a comunicação organizacional. Não encontramos em nosso levantamento bibliográfico, investigações que empregam o paradigma da complexidade associado à teoria da polidez lingüística em análises de enunciados, no contexto da comunicação organizacional, em específico na situação de crise.

O capítulo III “Pragmática e polidez lingüística” contextualizou abordagens sobre a pragmática lingüística que forneceu o suporte para o conhecimento e uso das ferramentas e instrumentos teóricos empregados em conjugação com a teoria da polidez lingüística: noções de contextos, aspectos sócio-culturais vinculados à competência comunicativa e à intencionalidade. A teoria da polidez lingüística a partir de Brown e Levinson (1987) com as noções das super-estratégias, desmembradas e codificadas em subdivisões são os instrumentos disponíveis que possibilitaram a análise na presente investigação dos enunciados em situação de crise no caso TAM 2007.

Brown e Levinson (1987) sustentam que a teoria da polidez lingüística está alicerçada no tripé poder (P), distância social (D) e nível de imposição (I), os quais foram complementados pelas noções conceituais de contexto e intencionalidade em Verschuren (2002) e Dascal (2006) para análise dos enunciados. A interface da

polidez com o poder, assim como a possibilidade de gerar mal-entendido lingüístico recebeu aportes de, Locher (2004), Bazzanella e Damiano (1999) e Weigand (1999). A maneira de re(tecer) as imbricações conceituais dessas correntes teóricas em situação de crise no processo da comunicação organizacional é apontada e construída com as premissas e os princípios operadores da complexidade em Morin (1998; 2003; 2005; 2008).

Constatamos no capítulo III que há mais espaço a ser ocupado para pesquisa, enfatizando os recursos lingüísticos com base na teoria da polidez lingüística, que possa analisar o fenômeno da crise e do conflito no contexto organizacional. Destacamos a importância dos estudos e teorias que enfatizam o gerenciamento pró-ativo de crises e conflitos, com atenção especial às produções científicas oriundas dos estudos em Relações Públicas e nas diversas áreas da comunicação organizacional. Tais abordagens teóricas, em síntese, nos levam a aprofundar sobre a responsabilidade e o papel ético representado dos enunciados discursivos e suas implicações devido ao uso específico da linguagem em consonância com as ações organizacionais perante a opinião pública. Nesse sentido, de modo complementar e interdepende em Morin (1998; 2006) demonstramos, nesse capítulo, que o objetivo de de se servir e reter, teoricamente, os estudos lingüísticos da polidez como aportes para análises em situações de crise no processo da comunicação organizacional foi alcançado.

Diante do exposto acima, no âmbito teórico, a nossa segunda hipótese levantada no item (b) foi confirmada no capítulo III de que a teoria da polidez lingüística, ancorada no paradigma da complexidade e adaptada ao âmbito da comunicação organizacional, é uma teoria detentora de ferramentas conceituais para serem aplicadas em situações de crises no processo comunicacional, em específico nos enunciados dos falantes organizacionais, com veiculação na mídia impressa nacional, em situação de crise.

A argumentação que consideramos sobre a hipótese confirmada acima aponta a primeira recomendação para investigações futuras: - o aprofundamento dos estudos sobre as estratégias da polidez lingüística, em situação de crise no contexto e cenário das intencionalidades que envolvam os falantes organizacionais em organizações de natureza estatal e setores não estatais, sob a teoria da comunicação pública, opinião e espaço público. Nesse sentido, de modo complementar e interdepende conforme o paradigma da complexidade em Morin.

Há a possibilidade de estudos futuros com a polidez lingüística em Brown e Levinson (1987); Locher (2004) e aportes teóricos que fundamentam a perspectiva sócio-cultural na pragmática lingüística desenvolvidos por Verschuren (2002) e Dascal (2006), associados às noções conceituais de comunicação pública, espaço e opinião pública, no âmbito nacional e internacional.

Torna-se relevante na plataforma de tais investigações em projetos de pesquisa a revisão bibliográfica sobre a natureza, conceitos, limitações, críticas e instrumentos de análise para a comunicação pública na visão dos especialistas, contidos na obra organizada por Martins; Brandão; Matos; Duarte; Zémor¹⁸ (2003). As produções com a temática da comunicação pública ganham reforços na obra organizada por Oliveira (2004) devido ao ineditismo de reunir autores renomados que tratam na primeira parte da “Comunicação pública e sociedade”; na segunda parte “Comunicação pública e governo”, com destaque e vínculo para continuidade pós-tese ao capítulo de MATOS (2004, p. 117-129) “Discursos e imagens das instituições públicas militares no regime democrático”. Um dos destaques internacionais do IV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, cujo tema foi “Comunicação pública: interesses públicos e privados”¹⁹, STEFANO, Rolando (2010) desenvolveu com base em suas obras, o conceito de comunicação pública, suas técnicas, os fatores inerentes às organizações e o conteúdo público/privado dos discursos, além do papel da mídia e a formação da opinião e constituição do espaço público. As conceituações que se agregam à noção de comunicação pública para fins de análise vinculada à teoria da polidez lingüística, conforme exposto nessa investigação precisam ser retecidas com estudos sobre opinião pública e esfera/espaço público, tais como em Price (1994), Noelle-Neumann (1995), Champagne (1998) e Fausto Neto *et al.* (Orgs.). (2001), dentre outros.

A confirmação da hipótese (c) de que há estratégias da teoria da polidez lingüística empregadas nos enunciados escritos pelos falantes organizacionais (representantes das organizações), em particular na situação de crise do caso TAM

¹⁸ A coletânea trata de vários enfoques sobre a abordagem do tema “comunicação pública”. Queremos destacar o pioneirismo de estudos desenvolvidos pelos autores MATOS, Heloiza ao tratar de “Comunicação política e comunicação pública”, p. 39-57. Além disso, a contribuição de ZÉMOR, Pierre em seu capítulo “A Comunicação pública”, p. 76-103, extraído da obra ZÉMOR, Pierre. **La communication publique**. PUF, col. Que sais-je? Paris, 1995. Tradução resumida e comentada do livro: Profa. Dra. Elizabeth Brandão.

¹⁹ Para maiores informações consultar www.abrapcorp.org.br.

2007, que comprovam a existência de tensões complexas nas relações hierárquicas, níveis de poder e distância social dos interlocutores está confirmada no capítulo IV “Polidez lingüística caso TAM 2007: visão complexa”. O referido capítulo trabalha com as condições para análise documental da mídia impressa nacional, tendo como fontes os jornais Folha de S. Paulo e O Estado de S. Paulo, mediante utilização dos enunciados proferidos pelos “falantes organizacionais”, ou seja, representantes legitimados pelas organizações. As bases teóricas sobre os fundamentos da pragmática e polidez lingüística, tratados no capítulo III, suas relações com noções conceituais sobre comunicação organizacional, presentes no capítulo I, sustentados pelos princípios da complexidade, em Morin oriundos do capítulo II, fizeram a composição que teceu nossa interpretação e análise contidas no capítulo IV. Os conceitos que permitem a análise das estratégias da polidez lingüística empregados pelos falantes organizacionais estão vinculados às noções de face ou imagem pública, de contexto lingüístico e extralingüístico, intencionalidade, as variáveis da distância social, nível de imposição e poder, conforme vimos nos exemplos e interpretações expostos no capítulo anterior.

A partir da identificação das estratégias da polidez lingüística empregadas pelos falantes organizacionais na mídia impressa nacional, com enunciados coletados no dia do acidente no caso do Airbus A320 da TAM viabilizou de maneira complementar e interdependente com auxílio dos princípios da complexidade, em especial o recursivo, dialógico e hologramático compreender e afirmar que o nível de poder e distância social remete as estratégias *bald on record* aproximar-se às características do modelo de comunicação organizacional mecanicista, formal e direto. As estratégias da teoria da polidez lingüística *off record* caracterizadas pela indiretividade do falante, de modo geral, dificultam no quadro referencial que identifica a intencionalidade do falante pelo ouvinte/interlocutor/leitor. Nesse sentido, seria a estratégia que mais propicia a geração de mal-entendido lingüístico. Interpretamos que essas estratégias por necessitarem do conhecimento de mundo, crenças e valores semelhantes entre os interlocutores se vinculam à perspectiva teórica que estuda a cultura de “alto contexto” no processo da comunicação organizacional, ou seja a necessidade da presença acentuada dos elementos do contexto extralingüístico.

No entanto, não identificamos o mal-entendido pelos falantes e interlocutores, expostos nos enunciados do primeiro dia do referido acidente.

Destacamos que a presença de correntes teóricas sobre o mal-entendido lingüístico, contidas no capítulo anterior, apesar de não terem sido empregadas na análise dos enunciados proferidos pelos falantes organizacionais no primeiro dia do acidente no caso Airbus – A320 da TAM, foram inseridas como possibilidade de serem amalgamadas à teoria da polidez lingüística e das abordagens sobre a comunicação organizacional. Podem ser um referencial teórico para futuras análises na continuidade desse caso ou em futuros projetos científicos.

As estratégias da polidez positiva tem como característica o falante estar inserido, pertencer e ser solidário ao mundo do ouvinte, buscando ser aceito e apreciado pelos leitores e/ou interlocutores de outras organizações, envolvidos na situação de crise nos remete à perspectiva teórica das relações humanas, a qual envolve a valorização da solidariedade e diminuindo as distâncias que o *status* e o poder colocam entre os interlocutores. Identificamos nesse estudo que devido às atribuições do poder dos falantes que representam os governos federal e do estado de São Paulo ocorre a “hibridação no emprego das estratégias da polidez lingüística comportando nos enunciados a presença, simultânea das estratégias *bald on record* e da polidez positiva. As estratégias da polidez negativa ao demonstrarem deferência e maior nível de formalidade e distância social do falante organizacional em relação aos ouvinte (leitor/outro falante organizacional), preserva a face ou imagem pública na relação falante-ouvinte, aumentando o nível de valorização da imagem pública do ouvinte, mediante pedidos de esclarecimentos sobre a crise, impessoalizando os interlocutores, sem nomear possíveis causadores do acidente, etc. Faz com que tais estratégias se aproximam da perspectiva clássica mecanicista do processo comunicacional empregados pelos falantes organizacionais.

Diante de nossa argumentação desenvolvida na análise dos enunciados veiculados na mídia impressa caso Airbus - A320 da TAM, primeiro dia do acidente confirmamos as declarações contidas nas hipóteses b e c, conforme exposto acima e atingimos os objetivos da tese de: (a) realizar análise documental de mídia impressa nacional, fundamentada na teoria da polidez lingüística, um diferencial em relação aos estudos de análise do discurso e análise semiótica, contribuindo com o desenvolvimento no campo de investigações sobre/da comunicação organizacional, em situação específica de crise e (b) analisar mediante a polidez lingüística em enunciados da mídia impressa nacional, podendo ou não gerar mal-entendidos lingüísticos, em situação de crise no acidente da TAM, ocorrido em 2007.

Fazemos menção com ênfase que as confirmações de nossas hipóteses de trabalho e a consecução dos objetivos, orientados por questões de pesquisa que problematizamos em nossa tese são marcados pelo ineditismo de transversalidade temática em estudos de doutorado no Brasil. Temos noção que precisamos evoluir e agregar de modo complementar e interdependente a continuação das investigações a partir da presente tese, com o âmbito temático de estudos sobre a pragmática e polidez lingüística no processo de comunicação organizacional, a comunicação pública, na esfera pública de alcance nacional e internacional, perpassando os relacionamentos construídos em culturas, políticas, meio sócio-histórico-organizacional, aspectos das leis e normas com suas nuances específicas e diversas. Temos que estar aptos a interpretar as conexões dos mundos individual organizacional, social, cultural, político na relação com as estratégias lingüísticas em situações específicas de crise, conflito, emergência e em situações que envolvam os seres humanos em seu cotidiano. Para tanto, estamos abertos a estabelecer parcerias de estudos e produção com grupos de pesquisas locais e inter-institucionais. Vamos ao trabalho!

REFERÊNCIAS

Livros:

ALLEN, Brenda J. Social constructionism. In: MAY, Steve and MUMBY, Dennis K. **Engaging Organizational Communication Theory & Research: Multiple perspectives**. Thousand Oaks, Califórnia: Sage publications, 2005.

ALTHEIDE, David. **Qualitative media analysis**. EUA: Sage University Paper Series on Qualitative Research Methods, v. 38, 1996, p. 1-44.

ALVES, José E. Prestes. Comunicação de risco, elemento-chave na gestão de crises corporativas e um desafio para o século XXI: a teoria na prática, situação atual e tendências. In: ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas**. São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2007, ano 4, n.6, p. 87-99.

ALVESSON, Mats. Organizational culture and discourse. In: GRANT, David *et al.* (Eds.). **The Sage Handbook of organizational discourse**. London: Sage Publications Ltd, 2004, p. 317-335 .

APOSTEL, L. **Semantics and syntax of action theory**. Manuscrito 4, 1981, p. 115-158.

ARGENTI, Paul A. Tradução Adriana Rieche. **Comunicação empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. 4ª.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, Editora Campus, 2006.

ARMENGAUD, Françoise. **A pragmática**. São Paulo: Parábola Editorial, 2006.

AUSTIN, J. L. **How to do things with words**. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1962.

BALDISSERA, Rudimar. **Imagem-conceito**: anterior à comunicação, um lugar de significação. Tese (Doutorado em comunicação), Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BARROS, Diana Pessoa de. A comunicação humana. In: FIORIN, José Luiz (Org.). **Introdução à lingüística**: objetos teóricos. 3.ed. São Paulo: Contexto, 2004, p.25-53.

BERTALANFFY, Ludwig Von. **Teoria geral dos sistemas**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1975

BLUM-KULKA. HOUSE, Juliane & KASPER, Gabriele. **Cross-cultural pragmatics: Requests and Apologies**. New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1989.

BRAGA, Luiz José. Constituição do campo da comunicação. In: FAUSTO NETO, Antônio *et al.* (Orgs.) **Campo da comunicação**: caracterização, problematizações e perspectivas. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2001, p. 11-39.

BRAVO, Diana. Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía. In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. (Eds). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004, p. 15-37.

_____. Diana. (Ed.) **Estudios de la (des)cortesía en español: categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos**. 1ª ed. Buenos Aires: Dunken, 2005.

_____. Diana. Categorías, tipologías y aplicaciones: Hacia una redefinición de la "cortesía comunicativa. In: BRAVO, Diana. (Ed.) **Estudios de la (des)cortesía en español: categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos**. 1ª ed. Buenos Aires: Dunken, 2005, p. 21-52.

BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. (Eds). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004.

BROWN, Penélope & LEVINSON, Stephen. **Politeness: some universals in language usage**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

BRYANT, Jennings; MIRON, Dorina. Theory and research in mass communication. **Journal of Communication**, v.54, n. 4, p. 662-704, 2004.

BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological paradigms and organizational analysis**. London: Heinemann, 1979.

CANALE, Michael. De la competencia comunicativa a la pedagogía comunicativa del language. In: LLOBERA, Miquel. **Competencia comunicativa: documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras**. Madrid: Edelsa, 1995, p. 63-81.

CANALE, Michael and SWAIN, Michael. Theoretical bases of communicate approaches to second language teaching and testing. **Applied Linguistics**, v. 1,1, 1980, p.1-47.

CAPPARELLI, S.; SODRÉ, M.; SQUIRRA, S. (Orgs.). **A comunicação revisitada**. Porto Alegre: Sulina, 2005.

CASALI, Adriana Machado; TAYLOR, James R. Comunicação organizacional: uma introdução à perspectiva da "Escola de Montreal". **Estudos de Jornalismo & Relações Públicas**. São Bernardo do Campo: Umesp, Ano 3. nº 6, dez. 2005, p. 28-40.

CASALI, Adriana Machado. Entrevista James Taylor – Comunicação organizacional: uma ciência híbrida. **Estudos de Jornalismo & Relações Públicas**. São Bernardo do Campo: Umesp, Ano 3. nº 6, dez. 2005, p. 9-15.

CHANLAT, Jean-François (Coord). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, v. III, 1996.

CHAMPAGNE, Patrick. **Formar a opinião: o novo jogo político**. Petrópolis: Vozes, 1996.

CHENEY, George. Interpreting interpretive research: toward perspectivism without relativism. In: CORMAN, Steven R. The need for common ground. In: CORMAN, Steven R. and POOLE, Marshall Scott. **Perspectives on Organizational Communication: finding common ground**. New York: The Guilford Press, 2000, p. 17-45.

COLEÇÃO GRANDES EDUCADORES: Edgar Morin. Direção de Edgard de Assis Carvalho. São Paulo: Paulus, 2006. 1 DVD (55min), color.

CORMAN, Steven R. and POOLE, Marshall Scott. **Perspectives on Organizational Communication: finding common ground**. New York: The Guilford Press, 2000.

CORMAN, Steven R. The need for common ground. In: CORMAN, Steven R. and POOLE, Marshall Scott. **Perspectives on Organizational Communication: finding common ground**. New York: The Guilford Press, 2000.

_____. Pospositivism. In: MAY, Steve and MUMBY, Dennis K. **Engaging Organizational Communication Theory & Research: Multiple perspectives**. Thousand Oaks, Califórnia: Sage publications, 2005, p. 15-34.

CORRADO, Frank. M. **A força da comunicação: quem não se comunica...** São Paulo: Moakron Books, 1994.

CRAIG, Robert T. Communication theory as a field. **Communication theory**, v. 10, n.2, p. 119-161, 1999.

CUNA JR. Elpi O. Current realities in crisis communication. In: GILLIS, Tamara L. (Ed.). **The IABC handbook of organizational communication**. San Francisco, CA: JB Jossey-Bass, 2006, p. 136-145.

DANIELS, Tom D.; SPIKER, Barry; PAPA, Michael. **Perspectives on organizational communication**. Dubuque: Brown & Benchmark, 1997.

DASCAL, Marcelo. **Interpretação e compreensão**. São Leopoldo-RS: Editora Unisinos, 2006.

_____. (Coord). **Filosofia Del lenguaje II: Pragmática**. Madrid: editorial Trotta, 1999.

_____. (Ed.). **Fundamentos metodológicos da lingüística: problemas, críticas e perspectivas**. São Paulo: Unicamp, 1982.

DEETZ, Stanley. Conceptual foundations. In: JABLIN, Frederic M. and PUTNAM (eds.), Linda L. **New Handbook of Organizational Communication: Advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, Califórnia, Sage Publications, 2001.

DIAS, Celso Osório da Silva. **Comunicação, epistemologia e tecnologia em Edgar Morin**. Tese (Doutorado em comunicação), Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

DUARTE, Eduardo. Por uma epistemologia da comunicação. In: LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. (Org.). **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2003, p.41-54.

DUARTE, Jorge e BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

EELLEN, G. **A critique of politeness theories**. Manchester: St. Jerome, 2001.

EISENBERG, Eric M. and GOODALL, Jr. H. L. **Organizational Communication: Balancing, Creativity and Constraint**. Second edition, New York, USA: St Martin's Press, 1997.

FAUSTO NETO, Antônio *et al.* (Orgs.). **Práticas midiáticas e espaço público**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

GIRIN, Jacques. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo nas organizações: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1996, v.III, p. 39-60.

JABLIN, Frederic M. and PUTNAM, Linda L. (Eds.). **New Handbook of Organizational Communication: Advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, Califórnia, Sage Publications, 2001.

ESCANDELL VIDAL, M. Victoria. **Introducción a la pragmática**. Barcelona: Ariel, 1999.

FAIRCLOUGH, Norman. *Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language*. London: Longman, 1995.

FAIRHURST, Gail T.; COOREN, François. Organizacional language in use: interaction analysis, conversation analysis and speech act schematics. In: GRANT, David *et al.* (Eds.). **The Sage Handbook of organizational discourse**. London: Sage Publications Ltd, 2004, p. 132-152.

FARACE, R.V.; MONGE, P. R.; RUSSELL, H. M. **Communicating and organizing**. Reading, MA: Addison-Wesley, 1977.

FAUSTO NETO, Antônio *et al.* (Orgs.). **Campo da comunicação: caracterização, problematizações e perspectivas**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2001.

FIORIN, José Luiz (Org.). **Introdução à lingüística: I. objetos teóricos**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

FIORIN, José Luiz. A linguagem em uso. In: FIORIN, José Luiz (Org.). **Introdução à lingüística: I. objetos teóricos**. 3. ed. São Paulo: Contexto, p. 165-186, 2004.

FLEURY, Maria *et al.* Arqueologia teórica e dilemas metodológicos dos estudos sobre cultura organizacional. In: MOTTA, Fernando C. Prestes e CALDAS, Miguel P. (Orgs.). **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 1999, p. 274-292.

FRANÇA, Vera. Paradigmas da comunicação: conhecer o que? In: MOTTA, et al. **Estratégias e culturas da comunicação**. Brasília:Universidade de Brasília, 2002, p. 13-29.

_____. O objeto da comunicação/a comunicação como objeto. In: HOHLFELDT, Antonio et al. **Teorias da comunicação**: conceitos, escolas e tendências. Petrópolis: Vozes, 2001, p. 39-60.

FUKUSHIMA, Saeko. Evaluation of politeness: The case of attentiveness. **Multilíngua**, nº 23, 2004, p. 365-387.

GEERTZ, C. **The interpretation of culture**. New York: Basic Books, 1973.

GIRIN, Jacques. A linguagem nas organizações: signos e símbolos. In: CHANLAT, Jean-François. **O indivíduo nas organizações**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1996, v.III, p. 39-60.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo: v. 35, n. 3, 1995, p. 20-29.

GODOI, Elena. O que as ciências da linguagem podem dizer para os estudos em comunicação organizacional? In: ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas**. São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2008, ano 5, n.9, p. 49-66.

GODOI, Elena e RIBEIRO, Anely. A contribuição das ciências da linguagem para o estudo da comunicação organizacional. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). **Comunicação organizacional**: linguagem, gestão e perspectivas, volume 2. São Paulo:Saraiva, 2009, p. 159-188.

_____. Visão da polidez lingüística na comunicação organizacional em situação de crise. **Revista Latinoamericana de Ciências de la Comunicacón**. São Paulo, ano 3, n. 5, p. 56-65, jul-dez, 2006.

GOFFMAN, Erving. **Interaction Ritual**: essays on face-to-face behavior. New York: Anchor Books, 1967.

GRANT, David *et al.* (Eds.). **The Sage Handbook of organizational discourse**. London: Sage Publications Ltd, 2004.

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: STEINBERG, D.; JACOBOVITS, L. (Eds.). **Semantics**: an interdisciplinary reader in philosophy, linguistics and psychology. Cambridge: Cambridge University press, 1975.

_____. Lógica e conversação. Trad. João Wanderlei Geraldi. In: _____. (Ed.). **Fundamentos metodológicos da lingüística**: problemas, críticas e perspectivas. São Paulo: Unicamp, 1982, p. 81-103.

GUNNARSSON, Britt-Louise. Tradução Tania Mazzillo e Barbara Hemais. Discurso, organizações e culturas nacionais. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e**

interação em contextos organizacionais. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2005, p. 251-296.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo.** Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HAVERKATE, Henk. **La cortesía verbal:** estudio pragmalingüístico. Madrid: Gredos, 2004.

_____. El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmalingüística de la cultura española. In: BRIZ, Antonio y BRAVO, Diana (Eds). **Pragmática sociocultural:** estudios sobre el discurso de cortesía en español. Barcelona: Ariel, 2004, p. 55-65.

_____. **La cortesía verbal:** estudio pragmalingüístico. Madrid: Gredos, 1994.

HINTON, Perry R. **Stereotypes, cognition and culture.** USA: Psychology Press, 2000.

HOFSTEDE, Geert. **Culture and organizations:** software of the mind. Intercultural cooperation and its importance for survival. New York: MacGraw-Hill, 1991.

HOFSTEDE, Geert. **Culturas e organizações:** compreender a nossa programação mental. Lisboa: Silabo, 1999.

HOHLFELDT, Antonio, MARTINO, Luiz C. e FRANÇA, Vera Veiga.(Orgs.) **Teorias da comunicação.** 3.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

HOLMES, Janet; STUBBE, Maria. **Power and politeness;** in the workplace. England: Longman, 2003.

JABLIN, Frederic M. and PUTNAM, Linda L. (Eds.). **New Handbook of Organizational Communication:** Advances in theory, research, and methods. Thousand Oaks, Califórnia, Sage Publications, 2001.

JABLIN, Frederic M. et al. **Handbook of Organizational Communication:** an interdisciplinary perspectives. Newbury Park, Califórnia: Sage Publications, 1987.

KATZ, D; KAHN, R.L. **The social psychology organizations.** 2ª ed. New York: Wiley, 1978.

KERBRAT-ORECCHIONE, Catherine. ¿Es universal la cortesía? In: BRAVO, Diana; BRIZ, Antonio. (Eds). **Pragmática sociocultural:** estudios sobre el discurso de cortesía en español. Barcelona: Ariel, 2004, p. 39-53.

KRONE, Kathleen J., JABLIN, Frederic M. and PUTNAM, Linda L. Communication Theory and Organizational and Organizational Communication: Multiples Perspectives. In: JABLIN, Frederic M. et al. **Handbook of Organizational Communication:** an interdisciplinary perspectives. Newbury Park, Califórnia: Sage Publications, 1987, p. 18-39.

KUHN, Thomas. **El camino desde la estructura**: ensayos filosóficos 1970-1993. Barcelona: Editorial Paidós, 2002.

KUNSCH, Margarida M. Krohling (Org.). **Comunicação organizacional**: linguagem, gestão e perspectivas, volume 2. São Paulo: Saraiva, 2009.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 4. ed. Rev. Atual. e Ampl. São Paulo: Summus, 2003.

_____. **Relações públicas e modernidade**; novos paradigmas na comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997.

_____. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, Marlene. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Paulo: Difusão Editora, 2006, p. 167-187.

LEECH, G.N. **Principles of pragmatics**. London: Longman, 1983.

LERBINGER, Otto. **The crises manager**: facing risk and responsibility. Mahwah: Erlbaum Associates, 1997.

LEVINSON, Stephen C. Tradução Luís Carlos Borges, Aníbal Mari. **Pragmática**. 1. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

LIM, T-S; BOWERS, J. W. Facework: solidarity, approbation, and tact. **Human communication research**, nº 17, 3: p. 415-450.

LLOBERA, Miquel (Org.). **Competencia comunicativa**: documentos básicos en la enseñanza de lenguas extranjeras. Madrid: Edelsa, 1995.

LOCHER, Miriam A. *Power and Politeness in Action: Disagreements in Oral Communication*. Berlin: Mouton de Gruyter, 2004.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de (Org.). **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2003.

MAIA, Rousiley C. M. e FRANÇA, Vera V. A comunidade e a conformação de uma abordagem comunicacional dos fenômenos. In: LOPES, Maria Immacolata Vassallo de (Org.). **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: Loyola, 2003, p.187-203.

MARCHIORI, Marlene. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Paulo: Difusão Editora, 2006.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Até que ponto de fato nos comunicamos?** São Paulo: Paulus, 2004.

MARTINO, Luiz C. De qual comunicação estamos falando? In: HOHLFELDT, Antonio, MARTINO, Luiz C. e FRANÇA, Vera Veiga (Orgs.). **Teorias da comunicação**. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003, p. 11-25.

_____. Apontamentos epistemológicos sobre a fundação e fundamentação do campo da comunicação. In:

_____. Elementos para uma epistemologia da comunicação. In: FAUSTO NETO, Antônio *et al.* (Orgs.). **Campo da comunicação**: caracterização, problematizações e perspectivas. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB, 2001.

MAY, Steve and MUMBY, Dennis K. **Engaging Organizational Communication Theory & Research**: Multiple perspectives. Thousand Oaks, Califórnia: Sage publications, 2005.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional**: um olhar estratégico sobre a organização. São Caetano, SP: Difusão Editora, 2006a.

_____. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano, SP: Difusão Editora, 2006b.

MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. **Para navegar no século 21**: tecnologias do imaginário e cibercultura. 2. ed. Porto Alegre: Sulina/Edipucrs, 2000.

MARTINS, Luiz *et al.* **Comunicação pública**. Brasília: Casa das musas, 2003.

MATOS, Heloiza. Discursos e imagens das instituições militares no regime democrático. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa. (Org.). **Comunicação pública**. Campinas: Alínea, 2004, p. 117-129.

MERLAU-PONTY, Maurice. **Phénoménologie de la Perception**. Pris: Éditions Gallimard, 1945.

MILLER, Catherine I. Common ground from the pos-positivism perspective: from "Straw Person" argument to collaborative coexistence. In: CORMAN, Steven R. and POOLE, Marshall Scott. **Perspectives on Organizational Communication**: finding common ground. New York: The Guilford Press, 2000.

MILLER, Katherine. **Organizational communication**: approaches and processes. 3ª ed. Thomson Learning: Belmont/USA, 2003.

MILLS, Sara. **Gender and Politeness**. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

MOESCHLER, Jacques. Intercultural pragmatics: a cognitive approach. **Intercultural pragmatics**, v. 1. n. 1, p. 49-70, 2004.

MOESCHLER, Jacques. Introduction to semantics and pragmatics. Disponível em: <www.unige.ch/lettres/moeschler/publication_pdf/sem_prag.pdf>. Acesso em 09.05.2005.

MOREIRA, Sonia Virgínia. Análise documental como método e como técnica. In: DUARTE, Jorge e BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005, p. 269-279.

MORIN, Edgar **Ciência com consciência**. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

MORIN, Edgar. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da. **Para navegar no século 21: tecnologias do imaginário e cibercultura**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina/Edipucrs, 2000, p. 19-54.

_____. **Introdução ao pensamento complexo**. 4. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

_____. **Em busca do fundamento perdido: textos sobre o marxismo**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

_____. **O método 4: as idéias – habitat, vida, costumes, organização**. 4.ed. Porto Alegre: Sulina, 2005.

_____. **A cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento**. 12. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

_____. **O método 3: o conhecimento do conhecimento**. 4ª.ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.

MORRIS, C. W. Foundations of the theory os signs. In CARNAP, R. O e MORRIS, C. (Orgs.). **International encyclopedia of unified science**. Chicado: University of Chicago Press. 1938, p 77-138.

MOTTA, Fernando C. Prestes e CALDAS, Miguel P. (Orgs). **Cultura organizacional e cultura brasileira**. São Paulo: Atlas, 19997, p. 274-292.

MOTTA, Luiz Gonzaga, WEBER, Maria Helena, FRANÇA, Vera e PAIVA, Raquel (Orgs.). **Estratégias e culturas da organização** . Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002.

MUMBY, Dennis K. Common ground from the critical perspective. In: CORMAN, Steven R. and POOLE, Marshall Scott. **Perspectives on Organizational Communication: finding common ground**. New York: The Guilrford Press, 2000.

MURRAY, D. E. Requests at work: negotiating the conditions for conversation. **Management Communication Quarterly**. N. I, p.58-83.

_____. Power and politics. In: JABLIN, Frederic M. and PUTNAM, Linda L. (Eds.). **New Handbook of Organizational Communication: Advances in theory, research, and methods**. Thousand Oaks, Califórnia, Sage Publications, 2001, p. 585-623.

NG, Sik Hung, BRADAC, James J. *Power in Language*. Verbal Communication and Social Influence. Newbury Park: Sage, 1993.

NOELLE-NEUMANN, Elibeth. **La espiral del silencio: opinión pública nuestra piel social**. Barcelona: Paidós, 1995.

NOVELLI, Ana Lucia Romero. Pesquisa de opinião. In: DUARTE, Jorge e BARROS, Antonio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005, p. 164-179.

OLIVEIRA, Jair Antonio de. A linguagem da polidez na comunicação organizacional. **XXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Manaus: CD-ROM, 2000.

OLIVEIRA, Jair Antonio de. **Comunicação e educação**: uma visão pragmática. Curitiba: Prottexto, 2002a.

OLIVEIRA, Jair Antonio. Pragmática das relações públicas. **XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. Salvador: CD-ROM, NP05 – Núcleo de Pesquisa relações Públicas e Comunicação Organizacional, 2002b.

_____. Comunicação e cultura: uma perspectiva pragmática. **VII Colóquio Brasil-França de Ciências da Comunicação e da Informação**. Porto Alegre, 2004.

_____. (Re) Vendo a linguagem: uma análise crítica da comunicação organizacional. In KUNSCH, Margarida Maria Krohling. (Org.). **Comunicação organizacional**: linguagem, gestão e perspectivas, volume 2. São Paulo:Saraiva, 2009, p. 189-212..

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. **Dimensão estratégica da comunicação no contexto organizacional contemporâneo**: um paradigma de interação comunicacional dialógica. Tese (Doutorado em Comunicação), Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2002.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Carine Fonseca Caetano de. Comunicação organizacional e relações públicas: caminhos que se cruzam, entrecruzam ou sobrepõem? **Estudos de Jornalismo & Relações Públicas**. São Bernardo do Campo: Umesp, n. 6, p. 17-27, dez./2005.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Carine Fonseca Caetano de. Comunicação orgnaizacional: processo de interação entre organização e interlocutores. In: PINTO, Julio; SERELLE, Márcio. (Orgs.). **Interações midiáticas**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006, p. 201-214.

_____. **O que é comunicação estratégica nas organizações?** São Paulo: Paulus, 2007.

OLIVEIRA, Lúcia Pacheco de *et al*. Práticas comunicativas e variação cultural em reuniões empresariais brasileiras: percepções e reflexões. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2005, p. 211-248.

OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2005.

OLIVEIRA, Maria José da Costa. (Org.). **Comunicação pública**. Campinas:Alínea, 2004.

OLIVEIRA, Mateus Furlanetto de. O papel essencial das Relações Públicas no gerenciamento de crises. In: ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação**

organizacional e relações públicas. São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, ano 4, n.6, p. 161-173.

ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas.** São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2007, ano 4, n.6, 236p.

ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas.** São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2008, ano 5, n.9, 243p.

OTERO BELLO, Edison. El 'estado del arte' em teoria de la comunicación: um ejercicio kuhniano. **Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação.** São Paulo, v. 29, n.1, p. 57-83, jan./jun. 2006.

PARRET, H. **Pragmatique philosophique et épistémologie de la pragmatique: connaissance et contextualité.** Amsterdam: John Benjamins, 1980.

PENA-VEGA, Alfredo; ALMEIDA, Cleide R. S.; PETRAGLIA, Izabel. (Orgs.). **Edgar Morin: ética, cultura e educação.** 2. Ed., São Paulo: Cortez, 2003.

PETTER, Margarida. Linguagem, língua, lingüística. In: FIORIN, José Luiz (Org.). **Introdução à lingüística: I. objetos teóricos.** 3. ed. São Paulo: Contexto, 2004, p. 11-24.

PINTO, Julio; SERELLE, Márcio. (Orgs.). **Interações midiáticas.** Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

POOLE, Scott Marshall and McPhee, Robert D. Straturation theory. In: MAY, Steve and MUMBY, Dennis K. **Engaging Organizational Communication Theory & Research: Multiple perspectives.** Thousand Oaks, Califórnia: Sage publications, 2005, p 171-195.

POSSENTI, Sírío. **Os limites do discurso.** Curitiba: Criar Edições Ltda, 2002.

PRICE, Vincent. **La opinión pública: esfera pública y comunicación.** Barcelona: Paidós, 1994.

PUTNAM, Linda I.; FAIRHURST, Gail T. Discourse analysis in organizations: issues and concerns. In: JABLIN, Frederic M. and PUTNAM, Linda L. (Eds.). **New Handbook of Organizational Communication: Advances in theory, research, and methods.** Thousand Oaks, Califórnia, Sage Publications, 2001, p. 136.

RÜDIGER, Francisco. **Introdução à teoria da comunicação: problemas, correntes e autores.** 2ª ed., São Paulo: Edicon 2004.

SAVILLE-TROIKE, Mauriel. **The ethnography of communication: an introduction.** 3a. ed. Oxford, England: Blakwell Publishing Ltd, 2003.

SANTOS, Sônia Margarida Prado de. As máximas de Grice no contexto empresarial. In: **XI Encontro Nacional Anpoll.** João Pessoa: v.18, 1996, p. 211-244.

SAZ RUBIO, M. Milagros. **La cortesía lingüística en el discurso publicitario.** Valencia: Sell, v. 8, 2000.

SCOLLON, Ron & SCOLLON, Suzanne Wong. **Intercultural Communication: a discourse approach**. Oxford: Blackwell Publishers, 1995.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Perspectivas teóricas da comunicação organizacional. In: **XXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. CD. Manaus-AM, 2000.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. (Org.) **O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

SCHEIN, E. H. **Organizational culture and leadership**. 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 1992.

_____. Tradução Monica Braga. **Guia de sobrevivência da cultura corporativa**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

SEARLE, John R. **Speech acts: an essay in the philosophy of language**. London: Cambridge University Press, 1969.

_____. **Expression and meaning: studies in the theory of speech acts**. New York: Cambridge University Press, 1979.

_____. **Os actos de fala**. Portugal: Livraria Almedina, 1981.

SEEGER, Matthew W.; SELLNOW, Timothy L.; ULMER, Robert R. Public relations and crisis communication. In: HEATH, Robert L (Ed.). **Handbook of public relations**. California: Sage Publications, Inc., 2001, p, 155-165.

SHINYASHIKI, Roberto T. *et.al.* A importância de um sistema integrado de ações na gestão de crises. In: ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas**. São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2007, ano 4, n.6, p. 149-159.

SHOCKLEY-ZALABAK, Pámela. **Fundamentals of organizational communication: knowledge, sensitivity, skills, values**. 2nd. Ed. New York: Logman, 1991.

SILVA, Juremir Machado da. Apresentação In: SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. (Org.) **O diálogo possível: comunicação organizacional e paradigma da complexidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

SILVEIRA, Sonia Bittencourt, GAGO, Paulo Cortes. Trabalhos de face em situações de conflito: a audiência de conciliação do Procon como atividade de fala. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2005, p. 397-411.

SJÖBERG, Lennart. Risk communication between experts and the public: perceptions and intentions. In: ORGANICOM- **Revista brasileira de comunicação organizacional e relações públicas**. São Paulo: Gestcorp-ECA-USP, 2007, ano 4, n.6, p. 67-85.

SOUZA, Sônia Margarida Prado de Souza. As máximas de Grice no contexto empresarial. In: **XI Encontro Nacional da Anpoll**. v. 18. João Pessoa, 1997, p. 211-244.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações**. São Paulo: Campus, 1998.

STEFANO, Rolando. Comunicação pública: interesses públicos e privados. In: **IV ABRAPCORP**. Porto Alegre: 21 maio 2010.

STOHL, Cynthia. Globalization theory. In: MAY, Steve and MUMBY, Dennis K. **Enganging Organizational Communication Theory & Research: Multiple perspectives**. Thousand Oaks, Califórnia: Sage publications, 2005.

STUMPF, Ida Regina, WEBER, Maria Helena. Comunicação e informação: conflitos e convergências. In: LOPES, Maria Immacolata Vassallo de (Org.). **Epistemologia da comunicação**. São Paulo: 2003, p.121-134.

TAYLOR, Bryan C. Posmodern theory. In: MAY, Steve and MUMBY, Dennis K. **Enganging Organizational Communication Theory & Research: Multiple perspectives**. Thousand Oaks, Califórnia: Sage publications, 2005, p. 113-140.

TAYLOR, James R. Engaging organization though worldview. In: MAY, Steve e MUMBY, Dennis K. (eds.). **Engaging organizational communication theory and perspectives: multiple perspectives**. Thousand Oakes: Sage, 2005, p. 197-221.

TIETZE, Susanne; COHEN, Laurie; MUSSON, Gill. **Understanding organizations through language**. London: Sage publications Ltd., 2003.

TORQUATO DO REGO, Francisco. **Comunicação empresarial/comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986.

_____. **Jornalismo empresarial: teoria e prática**. 2ª. ed. São Paulo: Summus, 1987.

_____. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

TRONCA, Dinorah Sanvitto. **Transdisciplinaridade em Edgar Morin**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Referências**. Curitiba: Editora UFPR, 2007.

VERSCHUEREN, Jef. **Para entender la pragmática**. Madrid: Gredos, 2002.

VILLAFANE, Justo. **Imagen positiva: gestión estratégica de la imagen de las empresas**. Madrid: Ediciones Pirámide, 2000.

VON BERTALANFFLY, L. **General systems theory**. New York: Brasiller, 1968.

WATTS, Richard J. **Politeness**: Key Topics in Sociolinguistics. Cambridge: Cambridge University Press, 2003.

WEBER, Maria Helena; BENTZ, Ione; HOHLFELDT, Antonio (Orgs.). **Tensões e objetos da pesquisa em comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2002.

WELS, Ana Maria Córdova. **As assessorias de comunicação social na esfera estadual**; práticas profissionais e contribuição par ao processo comunicacional no Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Tese (Doutorado em Comunicação), Faculdade de Comunicação Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

WILCOX, Dennis L; CAMERON, Glen T.; AULT, H. Phillip; AGEE, Warren K. **Public relations**: strategies and tactics. 70ª ed. New York: A and B, 2003.

WILSON, S. R. Face and facework in negotiation. In: PUTNAM, Linda L.; ROLOFF, M. E. (Eds.). **Communication and negotiation**. Newbury Park, CA: Sage, 1992, p. 176-205.

WOLF, Mauro. **Teorias da comunicação**. 4ª ed. Lisboa: Presença, 1995.

YLI-JOKIPII, Hilkka. Poder e distanciamento como elementos contextuais e culturais em relações empresariais finlandesas e inglesas. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais**. Rio de Janeiro: Papel Virtual Editora, 2005, p. 363-395.

YULE, George. **Pragmatics**. Oxford: Oxford University Press, 1996.

Sites:

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20162,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20241,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20232,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20275,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20283,0.htm, acesso em 17/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20286,0.htm, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312774.shtml>, acesso em 7/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312762.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312768.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312783.shtml>, acesso em 17/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312789.shtml>, acesso em 17/07/2007.

http://www.render.estadao.com.br/cidades/not_cid20570,0.htm, acesso em 18/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid20823,0.htm, acesso em 18/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312884.shtml>, acesso em 18/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u312960.shtml>, acesso em 18/07/2007.

http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/capas_capa_impressa.jsp?editionpaperi..., acesso em 18/07/2007.

<http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/default2.jsp?=1&local&edition=81...>, acesso em 18/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u313137.shtml>, acesso em 18/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u313161.shtml>, acesso em 18/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/bbc/ult272u313215.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/bbc/ult272u313214.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u313273.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u313286.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u313287.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/ilustrada/ult90u313289.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/bbc/ult272u313321.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/ilustrada/ult96u313345.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u31356.shtml>, acesso em 19/07/2007.

<http://www1folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u31357.shtml>, acesso em 19/07/2007.

http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/capas_capa_impressora.jsp?editionpaperi..., acesso em 19/07/2007.

<http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/default2?.jsp?uf=1&local&edition=81...>, acesso em 19/07/2007.

http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/capas_capa_impressora.jsp?editionpaperi..., acesso em 20/07/2007.

<http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/default2?.jsp?uf=undefined&local=und e...>, acesso em 20/07/2007.

<http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/default2?.jsp?uf=1&local&edition=81...>, acesso em 21/07/2007.

<http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/default2?.jsp?uf=1&local&edition=81...>, acesso em 22/07/2007.

http://www.estadao.com.br/cidades/not_cid23507,0.htm, acesso em 23/07/2007.

<http://txt1.estadao.com.br/editoriais/2007/07/23/cid-1.93.3.20070723.5.1>, acesso em 23/07/2007.

<http://www.clicrbs.com.br/jornais/zerohora/jsp/default2?.jsp?uf=1&local&edition=81...>, acesso em 23/07/2007.

Periódicos:

181corpos resgatados; MP pede fechamento de Congonhas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Capa.

CARVALHO, Luiz Caio de. Tragédias aéreas anunciadas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19, julho, 2007. Espaço Aberto, p. A2.

MACHADO, Wasghinton Carlos de Campos. O sistema aéreo brasileiro. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19, julho. Espaço Aberto, 2007, p. A2.

As causas estruturais da tragédia. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Notas e Informações, p. A3.

Informe: homenagem aos nossos companheiros de trabalho, amigos e parceiros. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Internacional, p. A10.

KULCZYNSKI, Viviane; TELLI, Rodrigo Branca. No vôo dos parentes, choro e tensão. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul., 2007. Cidades, p.C 6.

RIGI, Camila; MANSO, Bruno Paes. Pista fechará sempre que chover. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C7.

TAVARES, Bruno, *et.al.* Do pouso à explosão, em somente 30 segundos. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C7.

NUNOMURA, Eduardo; BARBOSA, Mariana. Piloto e co-pilot do Airbus eram experientes. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C7.

Pilotos avisaram: pista estava escorregadia. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C8.

AMORIM, Silvia; MAIA JÚNIOR, Humberto. Serra quer reduzir já tráfego em Congonhas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo 19 jul. 2007. Cidades, p.C10.

LEAL, Luciana Nunes. Volume de passageiros é maior do que capacidade ideal, aponta o TCU. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C10.

TAVARES, Bruno; DURAN, Sérgio. Comando da TAM evita críticas ao governo e à pista. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C11.

TAKAR, Téo; KOMATSU, Alberto. Ações da empresa caem 9% na Bolsa de Valores. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C11.

DOLLS, Rosangela. Companhia garante indenização a familiares. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C11.

CHADE, Jamil. Entidade reafirma que não é seguro voar no País. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C13.

ROSA, Vera; NOSSA, Leonencio; MONTEIRO, Tania. Lula não vê culpa no caso, mas cúpula do setor aéreo deve cair. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19, julho, 2007, Cidades, p.C14.

SOBRAL, Isabel. Surpeendido, governo passa manhã na defensiva. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C14.

Mensagem dos acionistas controladores da TAM Linhas Aéreas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 19 jul. 2007. Cidades, p.C15.

Falha no freio vira principal hipótese para queda do avião. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Capa.

Serra exige providências de Lula. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Capa.

COSTA, Diogo, Pela privatização dos aeroportos. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. Espaço Aberto, 2007, p. A2.

O acidente entre aspas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20, jul. 2007. Notas e Informações, p. A3.

Kramer, Dora. Muito além da omissão. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Nacional, A8.

NOSSA, Leonencio; PARAGUASSÚ, Lisandra; ROSA, Vera. Depois de 3 dias, Lula fará hoje na TV pronunciamento 'emocionado'. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C3.

BRANDT, Ricardo. Serra manda carta a Lula cobrando providências para aeroportos. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C4.

LEAL, Luciana Nunes; GOBETTI, Sergio. PAC da aviação fica com verba zero.

O Estado de S. Paulo. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C5.

RIGI, Camilla; PEREIRA, Elvis; WARTH, Anne. Sem data para reabrir pista principal. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C6.

MACEDO, Fausto; MAIA JR, Humberto. Juiz intima Anac e Infraero. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C6.

SOBRAL, Isabel. Infraero destaca em nota 'excelência' das pistas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C6.

TAVARES, Bruno *et.al*. Dez anos depois, reverso e suspeito da nova tragédia. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cidades, p.C6.

Avião que explodiu já tinha apresentado defeito 4 dias antes. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C2.

Para Airbus, é prematuro comentar caso. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C2.

Pilotos supõem falha no sistema do Airbus. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C2.

LEITE, Pedro Dias; SANDER, Letícia. Lula decide demitir o ministro Waldir Pires. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C4.

LEITE, Pedro Dias; SANDER, Letícia. Assessor especial de Lula faz gesto obsceno ao assistir, na TV, à notícia sobre a TAM. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C4.

CAPRIGLIONE, Laura. Bombeiros espremem-se em frestas em busca de corpos. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C10.

Após divulgar 188 corpos resgatados, Corpo de Bombeiros desiste de contagem. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C10.

Aviação tem que crescer com segurança, diz entidade. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C12.

Empresas falham em segurança, diz especialista. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C12.

CANTANHÊDE, Eliane, *et.al.* Lula autoriza Infraero a vender ações. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C15.

CHRISTOFOLETTI, Lilian. Promotor do caso investigou acidente de 96. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 20 jul. 2007. Cotidiano, p.C17.

KRAMER, Dora. Festim diabólico. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Nacional, p.A6.

MONTEIRO, Tânia; LEAL, Luciana Nunes. Congonhas perde 30% dos vôos. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C1.

LEAL, Nunes Luciana, MONTEIRO, Tânia. Em 6 anos, São Paulo terá novo aeroporto, ao custo de R\$5 bi. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C3.

NOSSA, Leonencio; LOPES, Eugênia. CPI pede saída de Pires, que se isenta. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C3.

Mudanças – os principais pontos do pacote de medidas do Conselho Nacional de Aviação Civil (Conac). **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C3.

SOARES, Alexssandro, *et.al.* Novo aeroporto é visto com ressalvas por experts. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C4.

KOMATSU, Alberto. Empresas de táxi aéreo ameaçam ir à Justiça. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C4.

Entidade de turismo defende restrição. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C4.

PARAGUASSÚ, Lisandra; ROSA, Vera. Após três dias de silêncio, Lula apela para emoção em discurso. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C6.

LOPES, Eugênia *et. al.* Oposição cobra demissão de Garcia. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C7.

ROSA, Vera; PARAGUASSÚ. Assessor pede desculpas e presidente aceita. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C7.

ULER, Marcelo. Aécio e Simon atacam crise aérea e gesto de Garcia. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C10.

MORENO, Ana Carolina *et.al.* Exames de DNA identificarão maior parte das vítimas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C11.

DOLLS, Rosangela; MACEDO, Fausto. Seguro será pago mesmo com um a mais diz Unibanco. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C11.

TAVARES, Bruno. TAM: Tragédia não foi causada por falha mecânica. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C12.

CHADE, Jamil. Para Airbus, problema no reverso não impede vôo. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C12.

Começa análise de caixas-pretas. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C12.

LEITE, Fabiane. Estado da pista era de alerta desde 2004. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cidades, p.C14.

Indignação. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cotidiano, p.C1.

SCOLESE, Eduardo; LEITE, Pedro Dias. Governo decide reduzir em até 40% vôos em Congonhas. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cotidiano, p.C2.

Para especialista, pacote é tímido em segurança. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 21 jul. 2007. Cotidiano, p.C2.

Paulistano defende Congonhas, mas com mudanças. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Capa, p. A1.

CANTANHÊDE, Eliane. Pane em Manaus suspende vôos. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Capa, p. A1.

ASPARI, Elio. Aviação está em colapso porque bagunça dá lucro. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Capa, p. A1.

Manual da TAM recomenda usar reversor sempre. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Capa, p. A1.

Acidente e discurso. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Opinião, p. A2.

GASPARI, Elio. O cartel dos aerocratas gerou o caos. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Brasil, p. A10.

CANZIAN, Fernando. Paulistano defende Congonhas, mas quer mudanças. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C2.

CANZIAN, Fernando. 43% reprovam atuação de Lula na crise aérea. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C3.

CARAMANTE, André; BERGAMASCO, Daniel. Caixa com vozes dos pilotos foi achada só ontem. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C4.

SPINELLI, Evandro; RODRIGUES, Cinthia. Manual da TAM orienta usar sempre reversor. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C5.

ES; PRADO, Maeli. Para TAM, uso do aparelho era desnecessário. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C5.

Em ato, comissários ‘aplaudem’ gestos de assessor de Lula. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C7.

GALVÃO, Vinícius Queiroz. Para órgão internacional de controladores, acidente da TAM era previsível. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C8.

BERGAMO, Mônica. Diretora da Anac não vê elo entre acidente e caos aéreo. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C9.

LAGE, Janaina; MICHAEL, Andréa. Para presidente da agência, medidas podem não ser tão efetivas. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cotidiano, p. C9.

Caixa-preta enviada aos EUA era só um gravador. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Capa, p.A1.

KRAMER, Dora. Dez meses, 350 mortes depois. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Nacional, p.A6.

LEAL, Luciana Nunes. Senadores cobram demissões. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cidades, p.C4.

MONTEIRO, Tânia; TAVARES, Bruno. Pacote mostra intervenção branca em agência. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cidades, p.C4.

GRANDLIN, Felipe. Vizinhos fazem protesto e criticam falta de segurança. **O Estado de S. Paulo**. São Paulo, 22 jul. 2007. Cidades, p.C6.

Pista de Congonhas sob suspeita reabre amanhã. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Capa, p. A1.

MAGALHÃES, João. ‘Para governo e empresas, morreram 200 pessoas; para nós, é nossa filha querida’. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Entrevistada da 2ª, p. A10.

RODRIGUES, Cinthia *et.al*. 1.200 vão à Sé chorar pelas vítimas. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C1.

Em protesto, famílias rezam em aeroporto. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C3.

‘Resposta não pode ser gesto obscuro’, diz padre. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C3.

Kassab anuncia memorial no local do acidente. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C3.

Pista principal será liberada amanhã. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C5.

IZIDORO, Alencar; RODRIGUES, Cinthia. Especialista vê falha em manual de avião. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C6.

Airbus teve 2 acidentes semelhantes. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C6.

CARAMANTE, André. TAM inclui taxista e vítimas chegam a 198. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C9.

VALENTE, Rubens; CARAMANTE, André. Com setor aéreo crescendo, falta avião e funcionário, diz CPI. **Folha de S. Paulo**. São Paulo, 23 jul. 2007. Cotidiano, p. C10.

ANEXO 1 - CARTA DA TRANSDISCIPLINARIDADE

CARTA DA TRANSDISCIPLINARIDADE

(Elaborada no Primeiro Congresso Mundial da Transdisciplinaridade, Convento de Arrábida, Portugal, 2-6 novembro 1994)

Preâmbulo

Considerando que a proliferação atual das disciplinas acadêmicas conduz a um crescimento exponencial do saber que torna impossível qualquer olhar global do ser humano;

Considerando que somente uma inteligência que se dá conta da dimensão planetária dos conflitos atuais poderá fazer frente à complexidade de nosso mundo e ao desafio contemporâneo de autodestruição material e espiritual de nossa espécie;

Considerando que a vida está fortemente ameaçada por uma tecnociência triunfante que obedece apenas à lógica assustadora da eficácia pela eficácia;

Considerando que a ruptura contemporânea entre um saber cada vez mais acumulativo e um ser interior cada vez mais empobrecido leva à ascensão de um novo obscurantismo, cujas consequências sobre o plano individual e social são incalculáveis;

Considerando que o crescimento do saber, sem precedentes na história, aumenta a desigualdade entre seus detentores e os que são desprovidos dele, engendrando assim desigualdades crescentes no seio dos povos e entre as nações do planeta;

Considerando simultaneamente que todos os desafios enunciados possuem sua contrapartida de esperança e que o crescimento extraordinário do saber pode conduzir a uma mutação comparável à evolução dos homínídeos à espécie humana;

Considerando o que precede, os participantes do Primeiro Congresso Mundial de Transdisciplinaridade (Convento de Arrábida, Portugal 2 - 7 de novembro de 1994) adotaram o presente Protocolo entendido como um conjunto de princípios fundamentais da comunidade de espíritos transdisciplinares, constituindo um contrato moral que todo signatário deste Protocolo faz consigo mesmo, sem qualquer pressão jurídica e institucional.

Artigo 1:

Qualquer tentativa de reduzir o ser humano a uma mera definição e de dissolvê-lo nas estrutura formais, sejam elas quais forem, é incompatível com a visão transdisciplinar.

Artigo 2:

O reconhecimento da existência de diferentes níveis de realidade, regidos por lógicas diferentes é inerente à atitude transdisciplinar. Qualquer tentativa de reduzir a realidade a um único nível regido por uma única lógica não se situa no campo da transdisciplinaridade.

Artigo 3:

A transdisciplinaridade é complementar à aproximação disciplinar: faz emergir da confrontação das disciplinas dados novos que as articulam entre si; oferece-nos uma nova visão da natureza e da realidade. A transdisciplinaridade não procura o domínio sobre as várias outras disciplinas, mas a abertura de todas elas àquilo que as atravessa e as ultrapassa.

Artigo 4:

O ponto de sustentação da transdisciplinaridade reside na unificação semântica e operativa das acepções através e além das disciplinas. Ela pressupõe uma racionalidade aberta, mediante um novo olhar sobre a relatividade das noções de “definição” e de “objetividade”. O formalismo excessivo, a rigidez das definições e o absolutismo da objetividade, comportando a exclusão do sujeito, levam ao empobrecimento.

Artigo 5:

A visão transdisciplinar é resolutamente aberta na medida em que ela ultrapassa o campo das ciências exatas devido ao seu diálogo e sua reconciliação não somente com as ciências humanas, mas também com a arte, a literatura, a poesia e a experiência espiritual.

Artigo 6:

Com a relação à interdisciplinaridade e à multidisciplinaridade, a transdisciplinaridade é multirreferencial e multidimensional. Embora levando em conta os conceitos de tempo e de história, a transdisciplinaridade não exclui a existência de um horizonte transhistórico.

Artigo 7:

A transdisciplinaridade não constitui nem uma nova religião, nem uma nova filosofia, nem uma nova metafísica, nem uma ciência das ciências.

Artigo 8:

A dignidade do ser humano é também de ordem cósmica e planetária. O surgimento do ser humano sobre a Terra é uma das etapas da história do Universo. O reconhecimento da Terra como pátria é um dos imperativos da transdisciplinaridade. Todo ser humano tem direito a uma nacionalidade, mas, a título de habitante da Terra, ele é ao mesmo tempo um ser transnacional. O reconhecimento pelo direito internacional de uma dupla cidadania – referente a uma nação e a Terra - constitui um dos objetivos da pesquisa transdisciplinar.

Artigo 9:

A transdisciplinaridade conduz a uma atitude aberta em relação aos mitos, às religiões e àqueles que os respeitam num espírito transdisciplinar.

Artigo 10:

Não existe um lugar cultural privilegiado de onde se possam julgar as outras culturas. A abordagem transdisciplinar é ela própria transcultural.

Artigo 11:

Uma educação autêntica não pode privilegiar a abstração no conhecimento. Deve ensinar a contextualizar, concretizar e globalizar. A educação transdisciplinar reavalia o papel da intuição, da imaginação, da sensibilidade e do corpo na transmissão dos conhecimentos.

Artigo 12:

A elaboração de uma economia transdisciplinar esta baseada no postulado de que a economia deve estar a serviço do ser humano e não o inverso.

Artigo 13:

A ética transdisciplinar recusa toda atitude que se negue ao diálogo e à discussão, seja qual for sua origem - de ordem ideológica, científica, religiosa, econômica, política ou filosófica. O saber compartilhado deveria conduzir a uma compreensão compartilhada, baseada no respeito absoluto das diferenças entre os seres, unidos pela vida comum sobre uma única e mesma Terra.

Artigo 14:

Rigor, abertura e tolerância são características fundamentais da atitude e da visão transdisciplinar. O rigor na argumentação, que leva em conta todos os dados, é a melhor barreira contra possíveis desvios. A abertura comporta a aceitação do desconhecido, do inesperado e do imprevisível. A tolerância é o reconhecimento do direito às idéias e verdades contrárias às nossas.

Artigo final:

A presente Carta Transdisciplinar foi adotada pelos participantes do Primeiro Congresso Mundial de Transdisciplinaridade, que não reivindicam nenhuma outra autoridade exceto a do seu próprio trabalho e da sua própria atividade.

Segundo os procedimentos que serão definidos de acordo com as mentes transdisciplinares de todos os países, esta *Carta* esta aberta à assinatura de qualquer ser humano interessado em promover nacional, internacional e transnacionalmente as medidas progressivas para a aplicação destes artigos na vida cotidiana.

Convento de Arrábida, 6 de novembro de 1994

Comitê de Redação
Lima de Freitas, Edgar Morin e Basarab Nicolescu